



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

교육학 박사 학위논문

전문대학생의 학교만족도 측정도구 개발

The Development of Junior College
Students Satisfaction Inventory

2014년 2월

서울대학교 대학원

농산업교육과

손 경 옥

국 문 초 록

전문대학생의 학교만족도 측정도구 개발

교육학 박사학위 논문
서울대학교 대학원, 2014년
손 경 옥

이 연구의 목적은 전문대학생의 학교만족도 측정도구를 개발하는데 있었다. 전문대학생의 학교만족도 측정도구 개발을 위해 ‘구성요인 설정’, ‘문항개발’, ‘타당도 및 신뢰도 검증’, ‘기준 개발’ 등의 네 가지 단계에 따라 연구를 실시하였다. ‘구성요인 설정’단계에서는 선행연구 고찰을 토대로 전문대학생의 학교만족도의 구인화 모형을 잠정적으로 설정하고, 델파이 기법을 활용하여 타당도를 검증하고 구인화 모형을 수정 및 보완하였다. 그 결과 최종적으로 전문대학생의 학교만족도 영역을 교육 지원, 진로 및 취업 지원, 행정 지원, 물리적 환경 지원으로 구분하고, 교육 지원 영역에는 교육과정, 수업, 교수의 3개 하위영역을, 진로 및 취업 지원 영역에는 진로 프로그램 및 진로 상담, 취업 프로그램 및 취업 정보의 2개 하위영역을, 행정 지원 영역에는 학사행정, 직원 및 조교의 2개 하위영역을, 물리적 환경 영역에는 교육 시설 및 기자재, 캠퍼스 환경의 2개 하위영역을 설정하였다. ‘문항개발’ 단계에서는 전문대학생의 학교만족도의 하위영역에 대한 개념 정의와 관련 선행연구 결과를 토대로 55개 문항을 개발하였으며, 1차적으로 전문가 검토를 통하여 54개 문항이 개발되었으며, 2차 내용타당도 검증을 통하여 문항을 수정 또는 제거하여 51개 문항이 예비조사 도구로 개발되었다. ‘타당도 및 신뢰도 검증’ 단계에서는 예비조사와 본조사를 실시하여 측정도구의 타당도와 신뢰도를 검증하였다. 먼저 예비조사에서는 전문대학생 480명을 대상으로 자료를 수집하여 문항분석, 신뢰도 분석, 요인분석을 실시하였으며, 이를 통해 총 45개 문항으로 구성된 본조사용 측정도구를 확정하였다. 본조사에서는 전문대학생 23,520명을 대상으로 자료를 수집하였다. 전문대학생의 학교만족도 측정도구의 신뢰도와 타당도를 검증하기 위하여 문항내적일치도 계수를 산출하였고, 탐색적·확인적 요인분석을 실시하였다. ‘기준 개발’ 단계에서는 측정결과의 해석을 보다 용이하게 하기 위

하여 집단별 규준을 제시하였다. 이를 위해 먼저 집단 간 차이 검증을 실시하였으며, 그 결과를 토대로 성별(남성, 여성), 학년별(1학년, 2학년, 3학년), 계열별(인문사회계열, 자연과학계열, 공학계열, 예체능계열), 지역별(대도시, 중소도시) 규준을 작성하였으며, 이때 규준점수로는 백분위 점수와 표준점수(T점수)를 활용하였다.

본조사 실시 결과를 토대로 이 연구에서 얻어진 구체적인 결과를 제시하면 다음과 같다. 문항내적일치도 계수 산출을 통해 이루어진 신뢰도 분석은 α 값이 교육 지원 영역은 .957, 진로 및 취업 지원 영역은 .960, 행정 지원 영역은 .936, 물리적 환경 지원 영역은 .925로 나타났으며, 측정도구의 전체 신뢰도는 .976으로 문항의 동질성이 상당히 높은 것으로 나타났다. 다음으로 탐색적 요인분석을 통하여 교육과정, 수업, 교수, 진로 프로그램, 진로 상담, 취업 프로그램 및 취업 정보, 학사행정, 직원 및 조교, 교육 시설 및 기자재, 캠퍼스 환경의 9가지 하위영역이 서로 다른 요인으로 묶여 전문대학생의 학교만족도를 설명하고 있는 것으로 나타났다. 그리고 확인적 요인분석을 통하여 전문대학생의 학교만족도는 교육 지원, 진로 및 취업 지원, 행정 지원, 물리적 환경 지원으로 구분되고, 교육 지원에는 교육과정, 수업, 교수 구인이, 진로 및 취업 지원에는 진로 프로그램 및 진로 상담, 취업 프로그램 및 취업 정보 구인이, 행정 지원에는 학사행정, 직원 및 조교 구인이, 물리적 환경 지원에는 교육 시설 및 기자재, 캠퍼스 환경 구인이 존재함을 확인할 수 있었다.

이와 같은 연구 결과를 토대로 후속 연구로서 (1) 개발된 측정도구와 관련 도구 및 변인과의 지속적인 타당화 연구, (2) 전문대학생의 학교만족도 측정도구의 보다 명확한 요인구조 형성을 위한 후속 연구, (3) 예언타당도 검증을 위한 관계 연구, (4) 측정결과의 보다 풍부한 해석을 위한 만족도 특성 개발 등을 제안하였다.

주요어 : 전문대학생, 학교만족도, 학교만족도 측정도구, 측정도구 개발

학번 : 2008-30313

목 차

I. 서론	1
1. 연구의 필요성	1
2. 연구의 목적	6
3. 연구의 문제	6
4. 용어의 정의	6
II. 이론적 배경	9
1. 전문대학의 현황과 전문대학생의 특성	9
2. 전문대학생의 학교만족의 의미	19
3. 전문대학생의 학교만족도 영역	34
4. 측정도구 개발 절차	86
III. 연구의 절차 및 방법	93
1. 구성요인 설정	94
2. 문항개발	100
3. 타당도 및 신뢰도 검증	104
4. 규준 개발	110
IV. 연구의 결과	113
1. 전문대학생의 학교만족도 구성요인 설정	113
2. 전문대학생의 학교만족도 측정도구의 문항 개발	122
3. 전문대학생의 학교만족도 측정도구의 타당도 및 신뢰도 검증	128
4. 전문대학생의 학교만족도 측정도구의 규준 개발	153

V. 요약, 결론 및 제언	167
----------------------	-----

1. 요약	167
2. 결론	170
3. 제언	172

참 고 문 헌	173
---------------	-----

부록	183
----------	-----

1. ‘전문대학생의 학교만족도’ 측정도구 문항 개발을 위한 심층면담 참여 동의서 ...	183
2. ‘전문대학생의 학교만족도 측정도구’ 문항 개발을 위한 면담지	184
3. 델파이 자문위원 승낙서	185
4. 1차 델파이 조사를 위한 설문지	186
5. 2차 델파이 조사를 위한 설문지	193
6. 전문대학생의 학교만족도 측정도구의 내용타당도 검증을 위한 설문지	203
7. 전문대학생의 학교만족도 측정도구 개발을 위한 내용타당도 검증을 위한 설문지 분석 결과 ...	208
8. 예비조사를 위한 전문대학생의 학교만족도 측정도구	210
9. 예비조사의 1차 요인분석 결과	214
10. 예비조사의 2차 요인분석 결과	216
11. 전문대학생의 학교만족도 측정도구(본조사용)	218
12. 전문대학생의 학교만족도 측정도구의 최종 개발안	223
13. 전문대학생의 학교만족도 측정도구의 집단별 기준	229

표 차 례

<표 II-1> 우리나라 고등교육기관간 학교 수, 입학정원 수, 재학생 수 비교	10
<표 II-2> 우리나라 전문대학 설립주체별 현황	10
<표 II-3> 전문대학과 4년제 대학 간 특성 비교	12
<표 II-4> 4년제 대학과 전문대학간 취업률 비교(2009년 ~ 2012년)	12
<표 II-5> 대학에서의 학교만족 개념 정의 종합	21
<표 II-6> 박용석(2010)의 학교만족 측정도구 내용 요약	25
<표 II-7> 문희주 외(2005)의 학교만족 측정도구 내용 요약	26
<표 II-8> 이공섭(2006)의 학교만족 측정도구 내용 요약	27
<표 II-9> 이인학(2007)의 학교만족 측정도구 내용 요약	28
<표 II-10> Lijuan Zhai(2012)의 커뮤니티 컬리지 학교만족 측정도구 내용 요약	30
<표 II-11> 전문대학생의 학교만족도 관련 실증연구에서 사용된 측정도구 종합	33
<표 II-12> 대학생의 학교만족도 구성 요인	38
<표 II-13> 선행연구에서 제시한 연구자별 교육 지원 영역의 구성요인 종합	41
<표 II-14> 교육 지원 영역의 구성 요인	45
<표 II-15> 교육 지원 영역의 구성영역, 구성요소, 측정지표 종합	49
<표 II-16> 선행연구에서 제시한 연구자별 진로 및 취업 지원 영역의 구성요인 종합	53
<표 II-17> 진로 및 취업 지원 영역의 구성 요인	57
<표 II-18> 진로 및 취업 지원 영역의 구성영역, 구성요소, 측정지표 종합	60
<표 II-19> 선행연구에서 제시한 연구자별 진로 및 취업 지원 영역의 구성요인 종합	63
<표 II-20> 행정 지원 영역의 구성 요인	67
<표 II-21> 행정 지원 영역의 구성영역, 구성요소, 측정지표 종합	71
<표 II-22> 선행연구에서 제시한 연구자별 물리적 환경 지원 영역의 구성요인 종합	75
<표 II-23> 물리적 환경 지원 영역의 구성 요인	79
<표 II-24> 물리적 환경 지원 영역의 구성영역, 구성요소, 측정지표 종합	83

<표 III-1> 전문대학생의 학교만족도 구인화 모형의 각 하위영역별 개념 정의(초안)	96
<표 III-2> 집단별 패널 선정 기준	97
<표 III-3> 델파이 조사를 위한 전문가 집단별 패널 선정 결과	97
<표 III-4> 델파이 조사를 위한 설문지의 발송 및 수집 기간, 방법, 응답률	100
<표 III-5> 문항분석을 위한 통계적 기준	105
<표 III-6> 전국 전문대학의 학교 수 및 재학생 수 현황	107
<표 III-7> 본조사 도구의 구성	108
<표 III-8> 적합도 지수의 수용성과 해석기준	110
<표 IV-1> 전문대학생의 학교만족도의 영역 설정에 대한 1차 델파이 조사 분석 결과 ..	114
<표 IV-2> 1차 델파이 조사를 통한 전문대학생의 학교만족도 영역 설정에 대한 수정 결과 ..	115
<표 IV-3> 1차 델파이 조사를 통한 전문대학생의 학교만족도 영역의 하위영역 설정에 대한 수정 결과 ..	115
<표 IV-4> 2차 델파이 조사를 위한 전문대학생의 학교만족도의 구인화 모형	117
<표 IV-5> 전문대학생의 학교만족도의 영역 설정에 대한 2차 델파이 조사 분석 결과	118
<표 IV-6> 2차 델파이 조사를 통한 전문대학생의 학교만족도 영역의 하위영역 설정에 대한 수정 결과 ..	119
<표 IV-7> 전문대학생의 학교만족도 구인화 모형의 하위영역에 대한 개념 정의	121
<표 IV-8> 전문대학생의 학교만족도의 하위영역 측정을 위한 영역별 하위요소 틀 ..	121
<표 IV-9> 예비조사 분석 대상자의 일반적인 특성	128
<표 IV-10> 예비조사에서의 신뢰도 계수	130
<표 IV-11> 본조사 분석 대상자의 일반적인 특성(n=21,533)	132
<표 IV-12> 교육 지원 영역의 문항분석(n=21,533)	133
<표 IV-13> 진로 및 취업 지원 영역의 문항분석(n=21,533)	135
<표 IV-14> 행정 지원 영역의 문항분석(n=21,533)	136
<표 IV-15> 물리적 환경 지원 영역의 문항분석(n=21,533)	137
<표 IV-16> 전문대학생의 학교만족도 측정도구의 신뢰도 계수	139
<표 IV-17> 전문대학생의 학교만족도 하위요인간 상호상관	140
<표 IV-18> 전문대학생의 학교만족도 측정도구의 탐색적 요인분석 결과(n=21,533)	142
<표 IV-19> 전문대학생의 학교만족도 측정도구의 확인적 요인분석결과(적합도 지수) ..	145

<표 IV-20> 전문대학생의 학교만족도 측정도구의 확인적 요인분석결과(n=21,533) ···	146
<표 IV-21> 전문대학생의 학교만족도 측정도구의 확인적 요인분석을 통한 신뢰도 분석 ···	148
<표 IV-22> 전문대학생의 학교만족도 측정도구의 영역별 문항 수 및 소요시간 ·····	149
<표 IV-23> 전문대학생의 학교만족도 측정도구의 하위영역 및 측정 내용 ·······	150
<표 IV-24> 전문대학생의 학교만족도 측정도구의 영역별 신뢰도 계수 ·········	151
<표 IV-25> 전문대학생의 학교만족도 측정도구의 하위영역별 평균과 표준편차 ·····	151
<표 IV-26> 척도의 각 문항별 가중치 ·······································	153
<표 IV-27> 성별에 따른 전문대학생의 학교만족도의 차이(n=21,533) ···········	155
<표 IV-28> 학년에 따른 전문대학생의 학교만족도의 차이(n=21,533) ···········	155
<표 IV-29> 계열에 따른 전문대학생의 학교만족도의 차이(n=21,533) ···········	157
<표 IV-30> 지역에 따른 전문대학생의 학교만족도의 차이(n=21,533) ···········	158
<표 IV-31> 전문대학생의 학교만족도의 전체 기준 요약(n=21,533) ···········	159
<표 IV-32> 전문대학생의 학교만족도의 하위영역별 기준 전체 요약(n=21,533) ·····	159
<표 IV-33> 전문대학생의 학교만족도의 성별 기준 요약(n=21,533) ···········	160
<표 IV-34> 전문대학생의 학교만족도의 하위영역별 성별 기준 요약(n=21,533) ·····	160
<표 IV-35> 전문대학생의 학교만족도의 학년별 기준 요약(n=21,533) ···········	162
<표 IV-36> 전문대학생의 학교만족도의 하위영역별 학년별 기준 요약(n=21,533) ···	162
<표 IV-37> 전문대학생의 학교만족도의 계열별 기준 요약(n=21,533) ···········	164
<표 IV-38> 전문대학생의 학교만족도의 하위영역별 계열별 기준 요약(n=21,533) ···	164
<표 IV-39> 전문대학생의 학교만족도의 지역별 기준 요약(n=21,533) ···········	166
<표 IV-40> 전문대학생의 학교만족도의 하위영역별 지역별 기준 요약(n=21,533) ···	166

그림 차례

[그림 II-1] 산업구조 변화에 따른 전문직업인 수준의 변화 양상	9
[그림 II-2] 대학 입학 당시 가구소득 분포	16
[그림 II-3] '12년도 국가장학금 신청자의 경제적 계층구조(대학평균)	17
[그림 II-4] 측정도구의 개발 절차 종합	88
[그림 III-1] 도구 개발의 절차 및 방법	93
[그림 III-2] 전문대학생의 학교만족도 구인화 모형(초안)	94
[그림 IV-1] 전문대학생의 학교만족도 구인화 모형 확정	120
[그림 IV-2] 전문대학생의 학교만족도 측정도구의 확인적 요인분석 모형	143
[그림 IV-3] 전문대학생의 학교만족도 측정 도구의 확인적 요인분석 결과	147

I. 서론

1. 연구의 필요성

오늘날 지식 정보화 사회에서 세계 여러 국가들은 자국의 경쟁력 향상을 위해서 인적 자원 개발에 총력을 기울이고 있다. 특히, 각국의 정부는 고등교육의 수월성(excellence) 확보를 국가의 미래를 결정짓는 중요한 현안으로 인식하고 있으며, 고등교육 체제를 개혁하고, 질적 수준을 제고하는데 국가적 차원의 관심을 기울이고 있다.

최근에 정부는 고등직업교육의 수월성을 확보하기 위하여 세계수준의 전문대학(World Class College)을 선정하고 있는데, 이때 선정지표에 졸업생의 만족도가 포함된 것도 대학교육의 성과를 학생의 입장에서 판단하고자 하는 의지로 볼 수 있다. 그러나 일부에서는 대학교육의 성과를 강조하는 것은 전통적인 대학의 역할과 기능을 퇴색시킨다는 이유로 대학교육에 경영마인드를 도입하는 것에 강한 거부감을 보이기도 한다. 하지만 이제 전세계적으로 고등교육기관간 경쟁이 가속화되고 있는 시점에서 이러한 변화의 바람은 거스를 수 없는 추세라고 할 수 있다.

또한, 오늘날 반값등록금 같은 이슈들로 인하여 학생과 학부모의 대학 등록금 부담에 대한 사회적 이슈가 급속도로 퍼지고 있는 시점에서 등록금 대비 학생의 만족도를 고려하지 않을 수 없으며, 등록금을 지불하고 대학교육의 수혜를 받는 학생의 입장에서는 대학의 고객으로서 대학교육의 우수한 서비스를 제공받을 권리를 주장함이 어찌면 당연한 일인지도 모른다.

현재까지 우리나라의 대학들은 교육수혜자의 입장보다 학교의 입장에서 대학의 성과를 논의해왔다. 그러나 최근 대학들은 대학을 둘러싼 대내외적인 환경 변화와 학령인구의 급속한 감소에 따른 대학 운영상의 고충 등 총체적인 위기 상황을 직면해 어려움을 겪고 있다. 이러한 문제의 해결은 학생을 확보하고 유지하는 측면에서 접근할 필요가 있으며, 이를 위해 교육수혜자로서 학생들의 입장이 중점적으로 고려된 효율성을 추구해야 한다(정대범, 2001). 따라서 오늘날 많은 대학들이 학생을 고등교육기관의 고객으로 인식하고, 고객의 요구를 최상으로 충족시킬 수 있는 방법을 고려하는 등 학생을 대학의 핵심 이해관

계자로 인식하고 있는 추세이다(Williams, 2002).

오늘날의 전문대학은 지식기반사회의 도래에 따른 직업세계의 다변화, 고등교육의 보편화, 학령인구의 감소 등 사회환경의 변화로 인하여 역할과 기능면에서 심각한 정체성 위기에 직면해있다. 특히, 지난 MB정부에서 중점적으로 추진했던 특성화고 중심의 선취업 후진학 정책과 4년제 위주의 대학 정책 및 재정지원 등으로 전문대학의 입지는 더욱 어려워졌다고 볼 수 있다. 이러한 여러 복합적인 환경요인을 극복하기 위한 전문대학들의 노력이 추진되고 있으나 고등교육기관의 위상이 제대로 확보되지 않는 가운데 우리나라의 학벌중심사회 구조에서의 한계적 부분이 커다란 장애요인이 되고 있다. 이러한 외부적 구조를 개선하기 위한 방안의 하나로 선행연구에서 지적한 것처럼 재학생의 만족도 제고를 통해 학생의 충성도를 향상시키고, 그 결과가 학생 보유 및 신입생 유치에 직접적인 영향을 미치는 효과에 주목할 필요가 있다(Thorhallur, 2009).

대학에서 학교만족도를 측정하는 방법 중 하나는 학교만족도 설문조사를 실시하는 것이다. 만족도 설문조사는 1960년대에 미국의 ACT, CIRP 등에서 나타났으며, 1980년대와 1990년대에 SSI, NSSE 등에서 상당히 확장되었다. 오늘날 대학생 만족도 설문조사는 대부분 대학 내 웹기반 학사관리시스템을 통해서 주기적으로 시행되고 있는데, 학교만족도 설문조사가 지속되고 인기리에 시행되는 것은 다음과 같은 이유 때문이다. 첫째, 대학의 행정가들이 만족도 조사를 통해서 대학경영을 위한 기초자료로 활용할 수 있다. 즉, 학교만족도 설문조사를 활용하여 대학에 대해 학생들이 인식하는 개선 영역을 정하거나 새로운 프로그램에 대한 요구를 파악하기 위해서 설문결과를 활용한다.

둘째, 만족도 조사는 대학의 질에 대해서 학생들이 어떻게 인식하는지에 대한 통찰을 제공할 수 있다. 대학의 명성은 여러 가지 요인에 의해 좌우되는데, 이중 중요한 요인 가운데 하나가 중도탈락률이다. 모든 학생들이 학교에 만족할 수는 없겠지만, 학생을 지속적으로 만족시키는 요인이 무엇인지에 대해 좀더 타당하게 이해함으로써 학생의 중도탈락을 막고, 좀더 지속가능한 대학환경을 만들어내는 계기가 될 수 있다(Elliott & Shin, 2002).

셋째, 만족도 조사를 통해 중도탈락할 학생들을 미리 예방하여 학생보유율을 높일 수 있다. 선행연구들은 대학생활에 불만족한 학생들이 중도탈락을 한다고 밝히고 있다(Bryant, 2006). 중도탈락은 학생의 등록률을 낮추고, 대학의 명성을 저해하고, 대학의 활력을 감소시킨다. 일부의 학생들이 불만족하는 것은 피할 수 없는 일이지만, 학생을 보유

하기 위한 가장 좋은 방법은 학생과 대학이 최적으로 서로 잘 맞추어 가면서 대학을 효과적으로 상품화하는 것이다. 이렇게 학생과 대학간의 불일치가 일어나면 그것은 불만족을 일으키게 되며, 학생들은 대학생활에 몰입하지 못하게 되고, 그 결과 탈락이 늘어나는 결과로 나타난다. 연구결과 학교만족 수준이 높은 대학일수록 학생보유율이 높고, 졸업생 배출실적이 높으며, 학자금 채무 불이행이 낮고, 졸업생이 대학발전기부금을 많이 내는 것으로 나타났다(Miller, 2003). 이렇듯 성공적인 대학은 학생들의 학교만족도를 높이는 요인을 파악함으로써 학생을 보유하기 위해서 신입생때부터 만족도를 높이기 위한 투자가 효과적이라는 사실을 인식하게 되었다(Elliott & Shin, 2002).

마지막으로 학교만족도의 결과는 대학의 목표와 프로그램 기획에 있어서 중요한 방향성을 제공하면서 대학의 목표설정과 전략적 기획을 돕는다. 학생보유율과 학교만족도 그리고 대학의 목표간의 관계는 가장 강력한 관계 중 하나이다(Schertzer & Schertzer, 2004). 대학의 의사결정을 위해서 설문조사 결과를 활용하는 대학은 학생을 중요한 수요자로 인식하고, 그들에 대해서 철저하고 상세한 이해를 하려고 애쓰며, 그들의 요구를 좀 더 효과적으로 충족시키고자 한다.

이상에서 살펴본 바와 같이 학교만족도 조사는 대학의 수요자 중심 교육 운영에 중요한 역할을 하고 있다. 그러나 아직까지 대학에서 학교만족도를 체계적으로 측정하기 위한 도구 개발 연구는 거의 이루어지지 않은 실정이다.

우리나라에서 학교만족도 연구는 초·중등교육을 중심으로 주로 이루어져 왔으며, 학교만족에 대한 연구보다는 학교생활만족에 대한 연구로 초점이 맞춰져왔다(박행모, 문승태, 2005; 박행모, 문승태, 김희수, 2008). 일반적으로 학교만족은 ‘대학에서의 경험에 대해 느끼는 전반적인 만족감에 대한 인지적, 정서적인 평가’로 정의되어 왔다(Huebner, 1994, 황여정, 2005 재인용). 이러한 학교만족의 개념은 학생만족, 학교생활만족 등과 유사하게 사용되고 있으며, 그동안 이러한 개념간 구분이 명확하지 않아 연구자마다 용어를 서로 다르게 사용되고 있는 실정이다. 선행연구에 따르면 학교만족은 학생들이 학교에 대해 느끼는 만족도를 일컫기 때문에 객체의 대상이 좀더 한정되어 있다고 볼 수 있으며, 학생만족은 학생을 교육서비스를 향유하는 소비자로 인식하고 학생들이 그들이 제공받은 서비스에 대해 얼마나 만족하느냐에 관한 개념이며, 학교생활만족은 학생들이 학교에서의 여러 활동을 통해서 자기 욕구를 합리적으로 해결하여 만족감을 느끼고 조화로운 상태를 유지하

며, 교수 및 동료와의 관계가 잘 조화되어 만족스러운 상태를 의미한다. 즉, 이러한 용어는 만족의 대상에 따라 달라질 수 있는데, 우선, 학교만족과 학교생활만족은 ‘무엇에 만족하는가?’이고, 학생만족은 ‘누가 만족하는가’에 연구의 목적이 있다고 볼 수 있다(황여정, 2005).

이렇듯 다양한 용어로 정의되는 학교만족도 연구는 최근에서야 대학생을 대상으로 연구가 이루어지고 있는 추세이다(이공섭, 2008). 그동안 수행된 대학의 학교만족도 관련 연구를 살펴보면, 학과만족과 학교만족 연구(하혜숙, 2000), 대학생의 학교생활만족과 학업성취간 관계 연구(신현대, 2008; 신현대, 이정기, 2008), 학교환경과 대학생활만족간의 영향관계 연구(김혜숙, 2004), 교육서비스품질과 학교 충성도 간의 매개변인으로서 영향관계 연구(정유리, 2008)가 대다수를 이루고 있다. 그리고 학생만족과 관련해서는 대학의 교육서비스 품질과 학생만족간의 영향관계를 밝히는 연구(강만수, 박상규, 2011; 권오봉, 김계수, 2011; 김정희, 박동진, 2012; 류주현, 2008; 박영주, 2013; 송찬호, 2005; 신재익, 정기한, 2007; 양태식, 2005; 유연숙 2006; 이경철 2004; 이태용, 김수진, 조송현, 2010; 정기한, 정현화, 신재익, 2010; 조봉섭 2012; 황인호, 2005)와 학생만족의 영향요인을 밝히는 연구(이공섭, 2008)가 있다. 한편, 이러한 선행연구들은 모두 학생만족도를 교육서비스 품질의 결과변수나 매개변수로 인식하고 있는데, 학교만족도를 교육서비스 품질의 결과변수로 단순히 측정하기에는 복합적인 특성을 가진 개념이라고 할 수 있다(Gies & Cote, 2000; Rust & Oliver, 1994).

또한, 용어는 다르지만 연구내용상 관련된 연구로 교육서비스품질 연구가 있다. 이 분야의 연구 역시 대표적인 서비스 품질 측정도구인 SERVQUAL의 하위요인을 토대로 하거나 측정문항을 일부 변경하는 수준에 머무르고 있는 실정이다(이경철, 2004; 이영희, 2000). 그러나 오늘날 대학교육이 서비스에 포함된다는 의견은 있지만, 일반적인 서비스 정도를 측정하는 도구를 활용하여 대학에 대한 만족 정도를 측정하기에는 한계가 있을 수 있다.

국외의 경우 대학생과 전문대학생을 대상으로 매년 국가수준에서 학교만족도 연구가 이루어지고 있으며, 이를 위한 타당도와 신뢰도가 검증된 도구를 개발하여 활용하고 있는 실정이다. 미국은 SSI(Student Satisfaction Inventory), NSSE(National survey of Student Engagement) 등이 있으며, 영국은 NSS(National Student Satisfactio), 호주는

AUSSE(Australasian Survey of Student Engagement)가 개발되어 활용되고 있다. 이와 관련하여 우리나라의 경우 한국교육개발원에서 미국의 NSSE를 토대로 한국형 대학생 학습과정 평가 도구가 개발되어 매년 측정되고 있으나, 이 도구는 4년제 대학생을 대상으로 실시하고 있으며, 학교에 대한 전반적인 만족도의 측정 보다는 학습성과에 초점을 둔다(유현숙 외, 2010)는 점에서 연구의 목적상 차이가 있다고 할 수 있다. 또한 한국생산성본부에서 시행하고 있는 NCSI의 경우도 대학의 서비스를 평가대상으로 만족도 수준을 측정하고 있으나 앞서 SERVQUAL의 경우와 마찬가지로 측정문항이 전 서비스를 대상으로 범용적으로 사용되기 때문에 영역특정적으로 대학생의 학교만족을 측정하기에는 한계가 있을 수 있다.

한편, 전문대학생을 대상으로 한 학교만족도 연구(문희주 외, 2005; 이공섭, 2006)가 수행된바 있으나 연구들에서 제시된 결과는 기 개발된 측정도구의 타당성 검증이 부족하다는 한계점을 지니고 있다. 즉, 그간 수행된 선행연구들은 학생만족도를 설명하기 위한 구성요인을 탐색하고, 그 구조를 밝히지 못했으며, 이를 실증적으로 타당화하지 못한 한계점이 있다. 이러한 필요성에도 불구하고, 아직까지 전문대학생 뿐만아니라 일반대학생을 대상으로도 표준화된 도구개발 절차를 통해서 타당성이 검증된 학교만족도 측정도구를 개발하고자 한 시도가 거의 없는 실정이다.

따라서 이 연구에서 전문대학생의 학교만족도의 개념과 구조를 밝히고, 그 결과를 바탕으로 타당도와 신뢰도가 검증된 전문대학생의 학교만족도 측정도구를 개발하는 것은 이론적으로는 향후 전문대학생의 학교만족도를 다루는 연구들이 측정하고자 하는 현상을 타당성있게 측정할 수 있도록 척도를 구성하는데 기여할 수 있을 것이며, 실용적으로는 전문대학생의 학교만족도 수준을 적절히 측정해 낼 수 있는 표준화된 측정도구를 제공함으로써 전국단위의 전문대학생의 학교만족도 수준을 분석하고 그 결과를 토대로 대학 경영을 위한 기초 자료를 제공하는 조사 업무에 도움이 될 것으로 판단된다.

따라서 이 연구는 전문대학생의 학교만족도의 구성요인을 보다 쉽게 측정할 수 있도록 표준화 검사도구 절차에 따라 측정도구를 개발하며, 측정도구의 타당성과 신뢰도를 검증하여, 이 결과를 토대로 전국의 전문대학생들이 자신의 학교만족도 수준을 측정하고, 그 수준을 파악할 수 있도록 규준을 개발하는데 목적이 있다.

2. 연구의 목적

이 연구의 목적은 전문대학생의 학교만족도를 측정하는 도구를 개발하는데 있다. 이를 위하여 다음과 같은 세부적인 연구목표를 설정하였다.

첫째, 전문대학생의 학교만족도를 설명하는 구성요인을 설정한다.

둘째, 전문대학생의 학교만족도를 측정하기 위한 문항을 개발한다.

셋째, 전문대학생의 학교만족도 측정도구의 타당도와 신뢰도를 검증한다.

넷째, 전문대학생의 학교만족도 측정도구의 기준을 개발한다.

3. 연구의 문제

이 연구의 목적을 달성하기 위해 다음과 같은 연구의 문제를 설정하였다.

연구문제 1 : 전문대학생의 학교만족도를 구성하는 요인은 어떠한가?

연구문제 2 : 전문대학생의 학교만족도의 구성요인을 측정하기 위한 문항은 어떠한가?

연구문제 3 : 전문대학생의 학교만족도 측정도구의 신뢰도와 타당도는 어떠한가?

연구문제 4 : 전문대학생의 학교만족도의 기준은 어떠한가?

4. 용어의 정의

가. 전문대학생의 학교만족

이 연구에서 사용된 전문대학생의 학교만족이란 ‘전문대학이 학생의 교육목적 달성을 위하여 제공하는 교육 지원, 진로 및 취업 지원, 행정 지원, 물리적 환경 지원을 통한 서비스에 대해서 전문대학생이 학교에 대해 느끼는 태도 및 인식 정도’를 의미한다.

1) 교육 지원

교육 지원이란 전문대학이 학생의 교육목적 달성을 위하여 교육과정, 수업, 교수를 통해 제공하는 서비스에 대한 학생의 만족 정도를 의미한다. 이 연구에서는 교육 지원의 하위영역을 ‘교육과정’, ‘수업’, ‘교수’의 3개 하위영역으로 구분하여 측정하였으며, 각 하위영역의 평정수준이 높을수록 교육 지원 영역의 만족도가 더 높은 것으로 간주하였다.

2) 진로 및 취업 지원

진로 및 취업 지원이란 전문대학이 학생의 교육목적 달성을 위하여 진로 프로그램 및 진로 상담과 취업 프로그램 및 취업 정보를 통해 제공하는 서비스에 대한 학생의 만족 정도를 의미한다. 이 연구에서는 진로 및 취업 지원의 하위영역을 ‘진로 프로그램 및 진로 상담’과 ‘취업 프로그램 및 취업 정보’의 2개 하위영역으로 구분하여 측정하였으며, 각 하위영역의 평정수준이 높을수록 진로 및 취업 지원 영역의 만족도가 더 높은 것으로 간주하였다.

3) 행정 지원

행정 지원이란 전문대학이 학생의 교육목적 달성을 위하여 학사행정과 직원 및 조교를 통해 제공하는 서비스에 대한 학생의 만족 정도를 의미한다. 이 연구에서는 행정 지원의 하위영역을 ‘학사행정’과 ‘직원 및 조교’의 2개 하위영역으로 구분하여 측정하였으며, 각 하위영역의 평정수준이 높을수록 행정 지원 영역의 만족도가 더 높은 것으로 간주하였다.

4) 물리적 환경 지원

물리적 환경 지원이란 전문대학이 학생의 교육목적 달성을 위하여 교육 시설 및 기자재와 캠퍼스 환경을 통해 제공하는 서비스에 대한 학생의 만족 정도를 의미한다. 이 연구에서는 물리적 환경 지원의 하위영역을 ‘교육 시설 및 기자재’와 ‘캠퍼스 환경’의 2개 하위영역으로 구분하여 측정하였으며, 각 하위영역의 평정수준이 높을수록 물리적 환경 지원

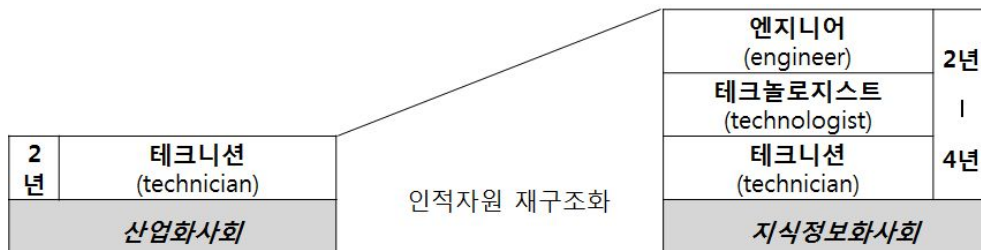
영역의 만족도가 더 높은 것으로 간주하였다.

II. 이론적 배경

1. 전문대학의 현황 및 전문대학생의 특성

가. 전문대학의 현황

전문대학의 교육목적은 고등교육법 제47조에 따르면 ‘사회 각 분야에 관한 전문적인 지식과 이론을 가르치고 연구하며 재능을 연마하여 국가사회의 발전에 필요한 전문직업인을 양성’하는 것이다. 오늘날 전문대학은 2년~4년까지 다양한 수준의 인력을 양성하고 있으며, 직업세계가 요구하는 수준의 직무역량을 갖추기 위하여 탄력적인 직업인 양성이 가능하다. [그림 II-1]과 같이 전문직업인은 전문직업영역의 다양한 계층에 속하는 인력을 의미하는 포괄적인 개념(이승근, 2012)으로 사용되고 있다.



[그림 II-1] 산업구조 변화에 따른 전문직업인 수준의 변화 양상

자료: 이승근(2012). 전문대 졸업생의 진로결정 및 취업유지 영향요인에 관한 연구. 백석대학교 박사학위 논문, p.6.

우리나라 전문대학의 현황을 개괄적으로 살펴보면, 2013년을 기준으로 전문대학의 수는 139개로서, 전체 고등교육기관수 대비 41%를 차지하고 있으며, 입학정원 수는 208,993명 (37.7%), 재학생 수는 491,652명(23.9%)이다(한국교육개발원, 2013). <표 II-1>과 같이 4년제 대학과 비교하여 양적인 면에서도 전체고등교육기관 중 상당한 비중을 차지하고 있음을 알 수 있으며, 기능과 역할 면에서도 그간 우리나라 산업발전을 위해서 상당한 기여를 해온 것으로 분석되고 있다(한국전문대학교육협의회, 2009).

<표 II-1> 우리나라 고등교육기관간 학교 수, 입학정원 수, 재학생 수 비교

구 분		학 교 수	입 학정원 수	재 학생 수
전문대학		141(41%)	208,993(37.7%)	491,652(23.9%)
4년제	대학	190(55.4%)	340,818(61.2%)	1,484,231(72.2%)
	교육대학	10(2.9%)	3,583(0.6%)	18,196(0.9%)
	산업대학	2(0.6)	2,840(0.5%)	60,357(2.9%)
계		343(100%)	556,234(100%)	2,054,436(100.0%)

자료: 한국교육개발원(2012a), 교육통계연보.

한편, <표 II-2>와 같이 우리나라 전문대학의 설립주체별 현황을 보면 대다수의 전문대학이 사립대학임을 알 수 있는데, 우리나라 전문대학이 사립위주로 운영되는 현실은 학생들의 재정 지원 및 교육 지원 서비스에도 영향을 미칠 수 있음을 시사한다.

<표 II-2> 우리나라 전문대학 설립주체별 현황

구 분	학 교 수	입 학정원 수	재 학생 수
국공립	8(6%)	8,736(1.8%)	7,977(1.6%)
사립	133(94%)	463,956(98.2%)	479,835(98.4%)
계	141(100%)	472,692(100%)	487,812(100%)

자료: 한국교육개발원(2012a), 교육통계연보.

예를 들어, 미국의 경우 대다수의 지역사회대학(communitv college)이 주정부에 의해서 운영되고 있으며, 핀란드 등의 북유럽 국가의 고등직업교육기관들도 국가의 책임 하에 운영하고 있는 경우가 많다. 따라서 고등직업교육이 선진화된 해외 국가에서는 고등직업교육기관의 경상비 지원 등과 이 기관에 재학 중인 학생들의 학비지원은 정부가 담당함으로써, 질높은 고등직업교육을 구현하고 있다. 반면, 우리나라의 전문대학은 대학 운영의 대부분의 비용이 등록금에 의존하고 있는 실정이며, 이러한 재정적 한계는 대학생활을 통해서 학생들이 자아를 실현하고, 자기개발을 하기 위해 필요한 교육프로그램 및 지원에 있어서 사실상 제한이 있을 수 있는 실정이기도 하다.

이러한 여건 속에서 우리나라 전문대학생들의 학교에 대한 만족도가 어떠한지를 파악

하기 위해서는 우선 전문대학이 4년제 대학과 어떠한 차이가 있으며, 특성은 무엇인지를 밝힐 필요가 있다. 전문대학의 특성은 크게 교육목적, 수업연한 및 학위, 교육내용, 정부지원 사업, 교육성으로 구분하여 제시할 수 있다.

첫째, 교육목적과 관련하여 전문대학은 사회 각 분야에 필요한 전문적인 지식과 이론을 가르쳐 전문직업인을 양성하는 것인 반면, 4년제 대학은 심오한 학술이론과 그 응용방법을 연구하는 것이다.

둘째, 수업연한, 학위, 학점과 관련하여 전문대학은 현행 고등교육법상 2-3년의 수업연한을 가지며, 간호학과에 한해서 4년의 수업연한을 운영하고 있으며 전문학사를 주로 제공하고, 일부 학과의 경우 학사학위를 제공한다. 한편, 4년제 대학의 경우 4년~6년의 수업연한과 학사학위와 석·박사학위를 수여하고 있다.

셋째, 교육내용과 관련해서는 크게 프로그램과 교육과정으로 구분할 수 있는데, 프로그램으로는 산업체 위탁교육, 주문식교육제도, 특성화고교와의 연계교육, 전공심화과정 등이 있으며, 교육과정은 산업체 현장실습교육과 실험·실습위주의 현장성을 반영한 실무중심 교육과정을 운영하고 있다. 이에 반해 4년제 대학은 학문중심 교육과정의 운영과 향후 연구자 양성을 위한 대학원 중심의 연구인력 양성을 위한 교육과정을 운영하고 있다.

넷째, 정부지원 사업과 관련하여 대표적인 재정지원 사업은 전문대학의 경우 교육역량강화사업과 세계수준의 전문대학 육성 사업(WCC)이 있으며, 4년제 대학은 교육역량강화사업, BK21사업, 세계수준의 연구중심대학(WCU) 육성 사업이 있다. 정부가 지원하는 재정지원 사업의 기관 간 가장 큰 특징은 교육목적과 맥락을 같이하며, 전문대학은 산업현장의 요구를 반영한 특성화 중심 고등직업교육의 질적 제고를 지향하고 있으며, 4년제 대학의 경우는 대학원 중심의 연구 인력의 양성과 연구 성과를 향상하는데 재정이 지원되고 있다.

다섯째, 교육성과와 관련하여 전문대학은 취업을 목적으로 직업교육을 실시하는 기관이므로 취업이 가장 우선시되며, 최근 들어 창업의 중요성도 강조하고 있으며, 창업관련 교양교육 등 다양한 프로그램도 운영하고 있다. 이에 반해 4년제 대학은 전공교육과 교양교육 그리고 기초학문을 탐구하기 위한 연구자 양성을 목적으로 하며, 석·박사 학위과정 및 유학 등의 상위학위 취득을 위한 진학과 전공과 관련된 기업체에 취업한다.

<표 II-3> 전문대학과 4년제 대학 간 특성 비교

구분	전문대학	4년제 대학
교육목적	전문대학은 사회 각 분야에 관한 전문적인 지식과 이론을 가르치고 연구하며 재능을 연마하여 국가사회의 발전에 필요한 전문직업인을 양성함을 목적으로 한다.	대학은 인격을 도야(陶冶)하고, 국가와 인류사회의 발전에 필요한 심오한 학술이론과 그 응용방법을 가르치고 연구하며, 국가와 인류사회에 이바지함을 목적으로 한다.
수업연한 및 학위	수업연한 : 2년~4년	수업연한 : 4년~6년
	학위 : 전문학사, 학사	학위 : 학사, 석사, 박사
	학점 : 80~120학점 이상	학점 : 140학점 이상
교육내용	실험·실습교육(현장실습 포함)	이론중심 교육
정부지원사업	교육역량강화사업, WCC, 산학협력 선도대학 육성사업(LINC), 특성화	교육역량강화사업, WCU, 산학협력 선도대학 육성사업(LINC), BK21
교육성과	취업, 창업	취업, 진학

이상과 같이 전문대학과 4년제 대학 간의 특성은 특히, 정체성 측면에서 뚜렷한 차이를 보이고 있다. 전문대학의 정체성은 현장중심교육을 기반으로 산업인력을 양성하여 취업을 목표로 하는 것이다. <표 II-4>와 같이 전문대학은 4년제 대학 대비 매년 4% 이상의 취업률 우위를 보이고 있으며, 최석현(2011)의 연구에서도 학생들이 전문대학을 선호하는 이유를 분석한 결과, ‘빠른 취업’이 가장 큰 이유라고 응답한바 있는데, 이는 전문대학이 취업중심 고등교육기관임을 나타내는 지표라고 할 수 있다.

<표 II-4> 4년제 대학과 전문대학간 취업률 비교(2009년 ~ 2012년)¹⁾

구분	2009년	2010년	2011년	2012년
4년제 대학	51.9%	54.5%	56.2%	56.2%
전문대학	55.6%	60.7%	60.8%	61.0%

자료: 한국교육개발원(2012). 교육통계연보(2009~2012).

전문대학이 학생들에게 제공하는 가장 핵심적인 서비스는 교육적 서비스이다. 전문대학의 교육 프로그램에 대해서 문희주 외(2001)은 전공교육, 교양교육, 발달교육으로 분류하

1) 건강보험 및 고용보험 DB 연계 취업률은 2009년부터 집계되었음.

고 있다. 우선, 전공교육의 경우 전문대학의 재학생이 직업 세계로 최초 진입하기 위하여 직업을 준비하는 교육이며, 오늘날 전문대학에서는 교육과정의 특성화가 이루어지고 있어 주문식 교육과정이나 연계교육과정, 인턴십 프로그램 등이 운영되고 있다. 다음으로 전문대학에서의 교양교육은 전공과정에 비해 상대적으로 소홀하게 취급되어 왔다고 해도 과언이 아니며, 전문대학의 학생들이 평생학습사회에서 풍요로운 삶의 기회를 보장받고, 자신의 전인적 능력을 총체적으로 실현하기 위해서는 질 높은 교양교육을 제공받을 권리가 있다고 주장하였다. 마지막으로 발달교육(developmental education)은 전문대학생들의 기초 학습능력과 같이 대학에서 수학하기 위한 능력을 길러주기 위한 교육으로 이는 일반대학과 구별되는 부분이라고 하였다.

이상으로 전문대학에서 이루어지는 교육과 관련하여 전공교육과 관련해서는 현장과 밀착된 교육의 운영이 무엇보다 중요함을 알 수 있으며, 이를 위해 대학이 제공하는 실습교육 및 현장실습 등이 강조되고 있다. 교양교육의 경우 전공교육과의 비율에 있어서 현재 상당히 부족한 실정인데, 실상 교양교육은 학생들의 직업능력개발에 중요한 역할을 담당하므로 이에 대한 학생들의 인식을 파악하는 것 또한 필요하다고 할 수 있다. 그리고 발달교육은 전문대학생의 특성과도 연계되는 부분으로서 이와 관련하여 전문대학이 운영하고 있는 발달교육이 학생들에게 어떤 영향을 미치는지를 파악할 필요가 있다.

한편, 전문대학의 강점은 무엇보다 학생의 취업을 우선한다는데 있다. 이를 위해서 전문대학에서는 학생의 진로 및 취업과 관련된 여러 가지 지원을 제공하고 있다. 우선, 진로와 관련하여 유지선, 민선향, 허영준(2004)은 전문대학에서의 진로 및 취업 지도는 우리나라의 교육체제상 직업세계로의 진입(Job entry)을 앞두고 있기에 시기상으로도 매우 중요하다고 할 수 있으나 대학 현장에서는 취업 알선이나 전공교육을 통한 일반적인 취업 지도에만 치중함으로써 학생들의 진로 및 취업 능력을 개발하는데 많은 도움을 주지 못하고 있다고 주장하였다. 이 연구에서는 전문대학에서의 진로 및 취업 지도는 자신과 진로 및 직업에 대한 탐색의 기회를 제공하여 이해의 폭을 넓히고, 이를 통해 합리적인 진로선택이 가능하게 한다고 하였으며, 학생들이 복잡성과 가변성을 전제로 하는 지식기반사회에서 변화대처능력을 신장시켜 고용가능성을 높여준다고 하였다. 그리고 학생들의 직업세계로의 진입을 용이하게 하며, 전문대학에서의 효과적인 진로지도는 지속적인 직업생활의 영위를 가능하게 한다고 하였다.

또한, 김호동(2000)은 ‘고등교육의 전망과 전문대학의 대응’에서 경쟁체제에 대비하여 각 대학들이 행정조직을 정비하는 계획을 추진함에 있어 학생관련 행정부서가 학생과에서 학생처, 학생복지처, 학생지원처 등으로 명칭이 변화되고, 그 기능이 확대되었으며, 서비스 지향의 직원복무교육(CS교육)을 강화하여 행정부서의 업무를 관리 개념에서 서비스 지원의 개념으로 전환하였고, 행정서비스 지원체제와 업무의 효율성을 확보하기 위해서 학내 종합전산망 구축을 통한 전산화 등의 정책을 공통적으로 추진하고 있다고 분석한 바 있다(이길순, 2001).

정대범(2011)에 의하면, 전문대학 체제에 투입되는 자원은 학생, 교수, 행정직원 등 인적 자원과 물리적 시설과 재정 등의 물적 자원, 그리고 무형의 투입요소로 기관의 목적을 들 수 있다. 이중 물적 투입요소는 고등교육기관으로서 전문대학이 교육 및 연구 등의 기능을 수행할 수 있도록 투입되는 시설, 교육매체, 학생 혹은 기관에 직·간접적으로 투입되는 재정적 자원을 포함하며, 이는 전문대학의 성과에 큰 영향을 미친다고 하였다.

나. 전문대학생의 특성

전문대학생은 ‘사회 각 분야에 관한 전문적인 지식과 이론을 가르치고 연구하며 재능을 연마하여 국가사회의 발전에 필요한 전문직업인 양성’을 목적으로 하는 고등직업교육기관인 전문대학(고등교육법 47조)에 재학 중인 학생을 말한다.

이렇듯 법적으로도 전문대학생은 일반대학생과는 다른 교육목적을 가진 교육기관에 재학하고 있다. 그러나 이러한 고등교육법상의 교육목적상의 차이에도 불구하고, 우리나라와 같은 학벌·학력위주의 사회에서 전문대학생과 4년제 대학생의 차이를 구분하기란 쉽지 않다. 그 이유는 우리나라의 경우 전문대학과 4년제 대학의 입학하려는 목적이 교육목적에 의한 선택이기보다는 성적에 의한 어쩔 수 없는 선택이 경우가 많기 때문이다. 따라서 현재의 전문대학은 전문직업인 양성의 교육목적을 실현하기 보다는 4년제 대학과 유사한 교육과정을 편성하여 좀더 짧은 수업연한을 거치는 것이 보다 현실적인 차이라고 볼 수도 있겠다.

반면에, 미국의 지역사회대학(Community college)의 경우 지역사회대학으로서의 정체성이 뚜렷하고, 4년제 대학으로 편입기능(transfer)과 학점단위의 시간제 등록이 가능한 점 등의 특징이 있다(황광모 외, 2011). 따라서 지역사회대학으로서 커뮤니티 컬리지에 입학

하는 학생 역시 24세 이상의 학생 분포가 높고, 파트타임 학생이 많은 특징을 보이고 있다(한국교육개발원, 2012b). 반면, 우리나라의 전문대학은 기관차원에서의 교육목적과 기능에서의 차이는 있지만 성적위주로 학생을 선발하는 입시시스템으로 인하여 전문대학생과 4년제 대학생간의 뚜렷한 특성을 구분하기란 어렵다.

한편, 이러한 현실적인 한계에도 불구하고 선행연구를 토대로 우리나라 전문대학생에게서 공통적으로 나타나는 특성은 크게 학생들의 학습능력적 특성과 사회경제적 특성으로 구분할 수 있으며, 그 특성을 제시하면 다음과 같다.

1) 학습능력적 특성

우리나라 전문대학생의 학습능력적 특성을 연구한 나승일, 정철영, 박동열, 이해선(2002)에 의하면, 전문대학에 입학하는 학생들은 4년제 대학생에 비해 상대적으로 학습능력이 떨어지며, 선행학습에서의 학습결손 정도가 심하고 자기주도적인 자세가 부족하며, 학습방법에 대한 훈련이 부족해 전문대학의 교과과정을 이수하는데 많은 어려움을 겪고있다고 하였다. 또한 학습능력의 상대적인 부족은 상당수의 전문대학생들로 하여금 자신들이 확실한 목표를 가지고 전문대학에 진학한 것이 아니라고 생각하게 만들며, 스스로 일반대학의 학생들에 비해 충분한 지도를 받지 못했다고 생각하여, 결국 이러한 원인은 전문대학생의 자신감 부족으로 나타나게 된다고 하였다.

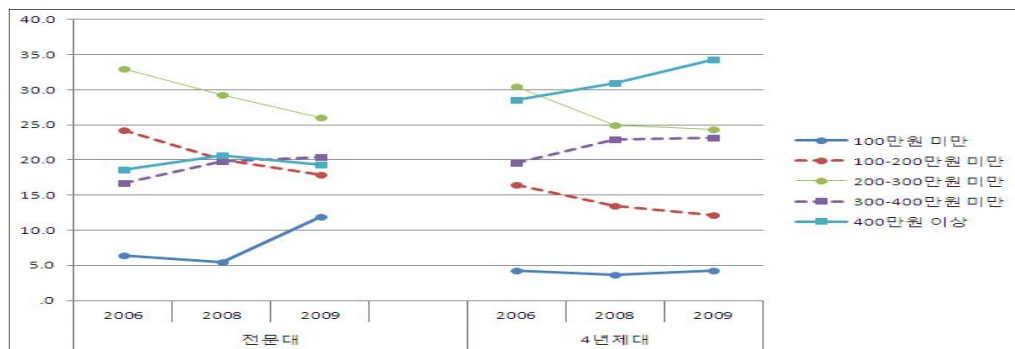
이러한 연구결과를 토대로 유추해볼 수 있는 것은 우선, 전문대학생에 대한 부모의 낮은 기대수준과 관련하여 우리 사회의 전문대학에 대한 인식은 전문대학생의 학부모가 자신의 자녀를 대하는 관점과 크게 다르지 않다는 점이다. 즉, 전문대학을 4년제 대학의 하위기관으로 인식하고 있으며, 이는 전문대학 출신자가 졸업 후 사회에 진출하였을 때, 차별을 경험하는 것과 무관하지 않는 것으로 보인다. 아울러 특성화고교 졸업생일수록 전문대학에 입학한다는 결과(유영미, 2011)는 전문대학에 입학한 학생이 일관성있게中等교육에서 고등교육으로의 목적성을 가지고 전문대학에 입학한다고 해석할 수도 있지만, 전반적으로 학업성취도가 떨어지는 학생들이 전문계고를 거쳐 전문대학에 입학하면서 대학에서 수학할 수 있는 능력이 부족한 현상으로도 해석할 수 있다. 그간 전문대학생의 기초학습능력의 문제를 지적한 여러 연구(송영주, 2010; 정명화, 이광용, 신경숙, 2008; 황재규, 2011)에서는 전문대학생의 학업성취도를 향상시키기 위해 학습유형을 분석하고(송영주,

2010), 학습전략을 제공하는 등(황재규, 2011)도 최근들어 전문대학생의 학습능력을 제고하기 위한 다양한 시도가 이루어지고 있는 추세이다.

이상의 결과를 종합해보면 우리나라 전문대학생들은 기초학습능력이 부족하고, 자신감과 자아존중감 부족 등 태도면에서의 결손도 있는 것으로 보인다. 전문대학생들의 기초학습능력 제고와 자신감 및 자아존중감 같은 긍정적인 태도 형성은 전문대학생들의 대학생활에 중요한 영향을 미치는 요인이라고 할 수 있으며, 이와 관련한 대학 차원의 서비스 제공이 학교만족도에 영향을 미치는 요인이 될 것으로 판단된다.

2) 사회경제적 특성

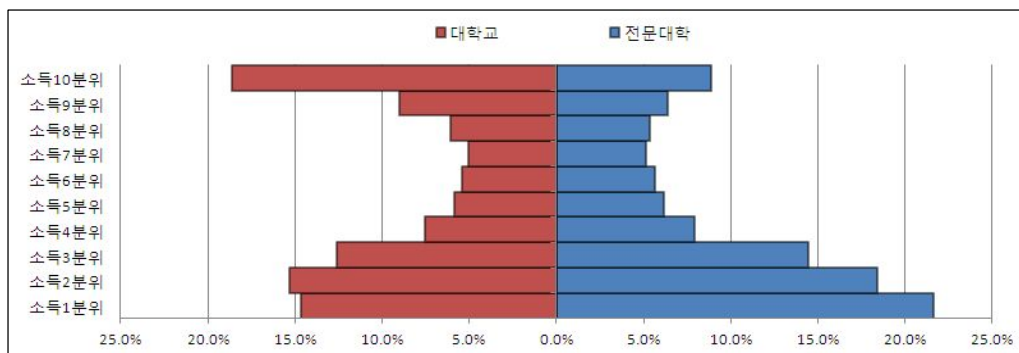
전문대학생의 사회경제적 지위와 관련하여 이동욱, 김강호, 김진욱(2012)의 연구에서는 2006년부터 2008년까지 한국고용정보원의 대졸자 직업이동경로조사(GOMS)의 자료를 통해 전문대학생의 가구소득 수준을 분석한 결과, 가구소득 수준이 100만원 미만인 경우 4년제 대학은 5% 미만으로 일정수준을 유지하는 반면, 전문대학생의 경우 다소 감소하다가 11.9%로 급격히 증가하였다고 보고하였다. 한편, 400만원 이상의 경우는 전문대학생에 비해 4년제 대학생들의 비중이 월등히 많을 뿐만아니라 그 숫자도 지속적으로 증가하고 있지만, 전문대학생의 경우 2008년 다소 증가하였다가 다시 감소하는 경향을 보인 것으로 보고하였다[그림 II-2].



[그림 II-2] 대학 입학 당시 가구소득 분포

자료 : 이동욱 외(2012). 전문대학 학생의 교육복지 강화 방안. 한국전문대학교육협의회.

또한, 한국장학재단이 2011년 조사한 ‘2012년도 국가장학금 신청자에 대한 가구소득 분포’를 통해서 전문대학생의 가계수준을 살펴보면 [그림 II-3]과 같이 전문대학생의 가정의 경제적 위치가 하위 1~3분위에 속해있어 상당히 낮은 경제적 수준임을 알 수 있다. 구체적으로 4년제 대학과 전문대학의 국가장학금 신청자의 소득분포를 비교하였을 때, 전문대학생의 경우 각각 1분위 21.6%, 2분위 18.44%, 3분위 14.5%이며, 4년제 대학생의 경우 14.7%, 15.3%, 12.6%로 소득분위 1분위에서 3분위까지 모두 전문대학 학생의 비중이 4년제 대학에 비해 높은 것을 알 수 있다(이동욱 외, 2012). 이와같이 전문대학생의 사회경제적 지위는 일반대학생에 비해 상당히 낮음을 알 수 있다.



[그림 II-3] '12년도 국가장학금 신청자의 경제적 계층구조(대학평균)

자료 : 이동욱 외(2012). 전문대학 학생의 교육복지 강화 방안. 한국전문대학교육협의회.

이상의 내용을 종합해보면 우리나라 전문대학생의 사회경제적 지위가 상당히 낮으며, 이러한 재정적인 어려움이 전문대학생의 학교만족도에 영향을 미칠 수 있는 요인이 될 수 있음을 시사한다고 볼 수 있다.

3) 전반적인 특성

우리나라 전문대학생의 특성을 반영하는 배경변인과 교육목표 달성간의 영향관계를 분석한 유영미(2011)의 연구에 의하면, 우리나라 전문대학생은 연령이 낮을수록, 가정의 월 평균 수입이 적을수록, 부모의 교육기대수준이 낮을수록, 출신 고등학교 계열이 전문계고

등학교 일수록, 대학 비진학계획과 전문대학 진학계획을 가질수록 전문대학 졸업을 목표로 한다고 하였다. 또한, 이 연구에서 전문대학생은 대학에서 취업 프로그램과 편입학 프로그램을 제공한다고 인식할수록, 학교도서관 시설이 우수하다고 인식할수록, 수업이 교육 목적에 적합하다고 인식할수록, 학과 지도교수가 면담을 하는 편이라고 인식할수록, 입학 과정이 쉬운 편이라고 인식할수록, 전공이 적성에 맞을수록 전문대학 교육목표와 유의한 영향관계에 있음을 보고하였다. 반면 학교등록금 인식, 수업의 교육적 자극 인식, 학과 지도교수와의 관계 인식, 학과 지도교수와의 상담 절차 인식, 교과목 담당 교수와의 상담절차 인식, 전공만족도 변인은 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다(유영미, 2011).

전문대학생은 크게 ‘취업을 목표로 하는 경우’와 ‘4년제 대학의 편입학을 목표로 하는 경우’로 구분할 수 있으며, 이러한 결과는 전문대학생이 취업만을 목적으로 전문대학에 진학한 것은 아니며 일부 학생의 경우 4년제 대학으로의 편입을 통해 학업을 지속하려는 의향이 있는 것으로 판단할 수 있다. 따라서 대학차원에서 취업에만 모든 역량을 집중할 것이 아니라 졸업 후 진학이 목적인 학생에 대해서도 관심과 지원이 필요하다고 볼 수 있다. 또한 학과 지도교수와의 관계와 상담 절차 등이 영향을 미치지 않고, 교육목적과 유의한 관계가 없다는 결과는 이승근(2012)의 연구와 마찬가지로 전문대학생과 학과 교수와의 관계 개선이 필요한 결과로 파악될 수 있다.

이상의 결과를 토대로 전문대학생이 학과 교수와 어느정도의 친밀한 관계를 유지하고 있는지에 대해 파악할 필요가 있으며, 이에 대한 적극적인 지원을 통하여 전문대학생의 학교만족도를 제고하는데 관심을 기울일 필요가 있다. 그리고 전공만족도와 관련해서도 전문대학은 4년제 대학에 비해 교양과정보다 전공과정 이수 비율이 상대적으로 높으므로 전공에 대한 만족정도는 학생이 지각하는 학교만족도와도 상당한 영향관계가 있어야 함에도 그렇지 않은 결과를 보이고 있어 전문대학생이 전공에 대해 만족하지 못한 원인을 분석하고, 그 결과를 토대로 전공에 대한 만족도를 높일 수 있도록 지원할 필요가 있다.

2. 전문대학생의 학교만족의 의의

가. 학교만족의 개념과 특성

학교만족은 ‘학생’과 ‘만족’이 합쳐진 단어로서, 우선 만족의 사전적 의미를 살펴보면 ‘만족은 인간이 어떤 것으로부터 얻은 바람(wishes), 기대(expectations), 요구(needs) 또는 기쁨(pleasure)이 충만한 상태(Oxford사전)’로 정의되고 있다.

학교만족의 개념은 학생을 교육기관의 고객으로 간주하는 고객만족의 개념에서 도출될 수 있다. 마케팅에서 주로 사용되는 용어인 고객만족은 상품이나 서비스가 고객의 요구를 얼마나 충족시켰는지 또는 기대를 얼마나 능가했는지의 정도를 나타낸다(Faruky et al, 2012). 이러한 고객만족의 개념과 내용을 교육적으로 활용하기 위해서 수정되어야 하며, 이때의 학교만족은 학칙, 대학의 학사행정 정책, 교육목적과 교육적 절차를 포함해야 한다(Chen, Hsiao & Lee, 2005; Stone & Thomson, 1987).

그동안 정의된 학교만족의 개념을 종합하여 살펴보면, 만족의 정의는 크게 인지적인 관점과 정의적인 관점으로 요약할 수 있으며, 만족도 연구 초기에는 인지적인 관점이 우세하였으나 점차적으로 정의적인 관점으로 인식되기 시작하다가 최근에는 인지적인 관점과 정의적인 관점을 모두 포괄하는 개념으로 인식하고 있는 추세이다. 우선 인지적인 관점에서 만족은 ‘개인이 가지는 기대를 충족하는 결과로서 인식되는 상태(Kotler & Clarke, 1987)’이며, 개인의 기대와 그 충족도 여부에 의해 정해지는 것(Medly, 1976)’으로 보았다. 이렇듯 인지적 관점에서 만족은 ‘개인이 가지는 기대와 그 사람이 실제로 받은 보상 사이의 일치 정도’로 표현될 수 있다. 즉, 이러한 관점에서 보면 개인의 기대는 다른 사람과의 상호작용을 통해 형성되며, 다른 사람과의 비교를 통하여 자신을 평가하는 근거가 되는 연속적인 과정의 결과로서 개인에 따라 많은 차이가 발생할 수 있다고 볼 수 있다.

반면, 정의적인 관점에서 ‘만족은 다양한 산출에 대한 개인적 선호의 주관적인 평가(Westbrook & Oliver, 1996)’이며, ‘공공부문이나 사적부문이 제공하는 서비스에 대한 응답자의 선호정도(박경제, 1995)’라고 보았다. 또한 이러한 관점에서 만족은 ‘특별한 부분에 대하여 각 개인이 주관적으로 느끼는 감정이며 일종의 태도(송병국, 1987)’로 정의된바 있다. 이렇게 선행연구에서 제시된 정의적 관점에서 만족의 개념을 종합해보면, 만족은 개인

이 주관적으로 느끼는 감정 또는 태도로 정의할 수 있다. 즉, 이러한 관점에서 만족은 사람에 따라 같은 서비스를 받아도 혹은 상대방이 같은 태도로 대해도 당사자가 판단하고, 느끼는 감정적인 차이가 개인마다 서로 다르게 발생할 수 있는 주관적 개념이라고 할 수 있다.

만족도 연구와 관련하여 선행연구(Gies & Cote, 2000; Rust & Oliver, 1994)에 따르면, 만족의 개념은 단편적으로 특정 관점으로 이분법적으로 인식되는 것이 아니라 다양한 관점들이 모두 통합되어 인간이 인식하는 다중적·복합적인 개념으로 정의되고 있다.

학교만족의 개념을 살펴보기 위해 대학환경 속에서 학생의 존재는 내부 이해관계자이자 졸업과 동시에 외부 이해관계자가 되기 때문에 좀더 복합적인 성격을 지닌다고 할 수 있다(Eagle & Brennan, 2007; Venkatraman, 2007). 따라서 학교만족 또한 사소하지만 복합적인 현상이며(Elliott & Shin, 2002), 이러한 복합성 때문에 학교만족은 대학의 전반적인 서비스와 직접적으로 관련되어 있으며(Schuh & Upcraft, 2000), 학생이 대학에서 거둔 성과를 평가할 때, 고려해야할 가장 중요한 영역 중 하나로 학교만족이 간주되고 있다(Astin, 1993).

이제 대학의 패러다임이 변화되면서 수요자 중심의 교육 구현이 강조되자 대학은 학생들을 고객으로서 인식하기 시작하였고, 대학 경영에 있어서 학생들이 점점 더 많은 영향력을 미치는 대상으로 인식하고 있다. 따라서 오늘날의 대학은 자신의 고객이 누구인지 그리고 그들의 요구가 무엇인지를 정확하게 파악하는 일이 무엇보다 중요하게 되었다(Sigala & Baum, 2003).

학교만족도의 개념도 마찬가지로 포괄적인 만족의 개념, 인지적 측면, 정의적 측면으로 구분하여 정의할 수 있다. 우선 포괄적으로 만족을 정의한 개념에서 서울대학교 교육연구소(1995)에서는 ‘학교만족은 학생들이 교과활동, 특별활동, 기타 행사활동 등에서 자기 욕구를 합리적으로 해결하여 만족감을 느끼고 조화로운 상태를 유지하며, 교수와 동료 학생들과의 관계가 잘 조화되어 만족스러운 상태’라고 하였다. 박용석(2010)은 ‘대학에서의 학교만족은 대학생들이 대학의 교과내용 뿐만아니라 교육환경과 교직원의 태도 등에 대해서도 만족을 느끼는 것을 모두 포괄한 상태’고 하였다. 또한, 황여정(2005)은 ‘학교만족은 일반적으로 교육서비스의 소비자인 학생들이 그들이 제공받는 서비스에 대해 얼마나 만족하느냐에 대한 개념’이라고 하였으며, Astin(1993)도 ‘학교만족은 학생이 교육 경험의 가치에

대한 지각 뿐만아니라 대학생활 동안 주관적으로 경험한 모든 것'이라고 정의하였다.

다음으로 인지적인 측면에서 학교만족을 정의한 박주성 외(2003)는 '학교만족은 학교가 제공하는 교육서비스의 제반 특성에 대한 구매자(학생)의 기대와 인식의 차이'라고 하였다. 그리고 정의적인 측면에서 김하균 외(2007)는 '학교만족을 교육 수요자인 학생이 교육 제공자인 학교에서 제공하는 교육서비스를 통해 느끼는 감정 상태'라고 정의하였다. 마지막으로 인지적인 측면과 정의적인 측면을 모두 통합한 Huebner(1994)는 '학교만족을 학교에서의 경험에 대해 학생이 느끼는 전반적인 만족감에 대한 인지적이고, 정서적인 평가라'고 정의하였다.

이상으로 선행연구를 통해서 제시된 학교만족의 개념을 종합하면 다음 <표 II-5>와 같다.

<표 II-5> 대학에서의 학교만족 개념 정의 종합

연구자	정의
김하균 외(2007)	교육 수요자인 학생이 교육 제공자인 학교에서 제공하는 교육 서비스를 통해 느끼는 감정 상태
서울대학교 교육연구소(1995)	학생들이 교과활동, 특별활동, 기타 행사활동 등에서 자기 욕구를 합리적으로 해결하여 만족감을 느끼고 조화로운 상태를 유지하며, 교수와 동료 학생들과의 관계가 잘 조화되어 만족스러운 상태
박주성 외(2003)	학교가 제공하는 교육서비스의 제반 특성에 대한 구매자(학생)의 기대와 인식의 차이
황여정(2005)	교육서비스의 소비자인 학생들이 그들이 제공받는 서비스에 대해 만족하는 정도
이공섭(2008)	대학생들이 대학생활을 하면서 경험한 결과에 대한 긍정적인 평가 정도
최정윤 외(2008)	학생들의 교육경험에 대한 주관적 인식
Astin(1993)	학생이 교육 경험의 가치에 대한 지각 뿐만아니라 대학생활 동안 주관적으로 경험한 모든 것
Hamidah et al(2004)	대학교육의 서비스에 대해 고객만족을 측정하는 것
Huebner(1994)	학교에서의 경험에 대해 학생이 느끼는 전반적인 만족감에 대한 인지적이고, 정서적인 평가
Ishak et al(1999)	학교만족은 대학이 제공하는 서비스에 대해 학생이 만족감 또는 불만족감을 느끼는 것

다음으로 선행연구를 통해서 제시된 학교만족도의 특성을 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 학교만족도는 다면적인 속성을 지니고 있으며, 학생들의 명료한 목적성에 달려있다고 하였다(Hartman & Schmidt, 1995). 둘째, 학교만족도는 신뢰에 의해 유의한 영향을 받는다고 하였으며, 대학이 따뜻하고, 존중하는 태도로 학생들의 불평을 다루어주며, 학생들의 기대를 충족시켜주면서, 일관성있고 공정한 태도로 학생들과의 관계를 형성하는 과정에서 신뢰를 구축할 수 있다고 하였다(Grossman, 1988). 셋째, 학교만족도는 학생들의 교육경험에 대한 주관적 인식이며, 학교만족도의 측정은 대학교육의 질과 서비스 수준을 가늠하는 중요한 지표 항목 중 하나로 볼 수 있다고 하였다(최정윤 외, 2008). 즉, 학교만족도는 학생의 요구에 대해 대학이 얼마나 잘 반응하느냐에 대한 지표(indicator)이자 대학의 효과성, 성공, 활력(vitality)을 측정하는 지표로도 정의될 수 있다.

이상으로 학교만족도와 관련된 여러 선행연구(김하균 외, 2007; 서울대학교교육연구소, 1995; 박주성 외, 2003; 이공섭, 2008; 최정윤 외, 2008; 황여정, 2005; Astin, 1993; Hamidah et al, 2004; Huebner, 1994; Ishak et al, 1999)를 종합하여 학교만족을 정의하면, 대학에서의 학교만족은 ‘대학에서 제공하는 서비스에 대해 학생이 느끼는 감정적 태도와 주관적 인식 정도’로 정의할 수 있다. 따라서 학교만족은 인지적 측면과 정의적 측면을 모두 지니고 있으므로 이 연구에서의 학교만족도 측정 방식도 두 측면을 모두 고려한 복수의 측정항목을 이용할 필요가 있다.

나. 학교만족도 조사

1) 학교만족도 조사의 대상

학교만족이라는 용어를 사용하게 된 것은 소비자를 우선으로 하고 그들을 만족시킴으로써 대학시장에서 경쟁대학에 비하여 경쟁우위를 차지하기 위한 시장지향성 또는 고객지향성의 발로라고 할 수 있다(이용기, 1998). 즉, 학교만족도의 개념은 학교의 고객을 학생으로 인식하고, 그들이 학교에 만족하는 정도로 볼 수 있다. 따라서 학교만족도를 조사하기 위해서는 경영학에서의 고객만족도 조사에 대한 접근법을 분석할 필요가 있다.

고객만족도에서 광의의 의미로 고객은 조직의 내·외부 고객 모두를 일컬으며 특히, 외부고객은 중간고객과 최종고객으로 구분된다. 여기서 중간고객이란 해당 조직과 최종 조

직 간의 중간적 위치에 있거나 중간적 역할을 수행하는 고객을 말하며, 최종고객이란 일반적으로 말하는 협의의 고객개념이라고 할 수 있다. 고객의 영어표현은 customer로 구체적인 의미는 ‘end-user’의 개념으로서 분명한 목적(end)을 가지고 어떤 서비스를 이용하는 사람(end)을 말한다. 따라서 고객을 ‘end-user’의 개념에서 보면 실제 제공되는 서비스를 받거나 경험한 국민 또는 대상자를 말하며(김유경, 김미숙, 김승권, 2002), ‘end-user’ 개념에서 대학과 학생의 관계를 보면 제공되는 서비스를 이미 받았거나 지금 제공받고 있는 학생이 조사의 대상이 될 수 있음을 의미한다.

따라서 이러한 관점에 따라 본 연구에서 학교만족도 조사의 대상은 ‘end-user’인 전문대학에 재학 중인 학생이 되며, 본 연구에서는 전문대학이 제공하는 서비스에 대한 학교만족도 조사의 대상은 전문대학에 재학 중인 학생으로 한정하는 것이 타당하다고 판단하였다.

2) 학교만족도 조사의 관계적 측면

학교만족도 조사의 이해를 위해서는 선행연구를 토대로 도출된 학교만족의 개념적 측면과 더불어 관계적 측면을 살펴볼 필요가 있다. 따라서 이 연구에서 대학의 서비스와 학교만족의 관계에 대해서 살펴보았다. 우선, 이러한 관계는 경영학에서 제시하는 “선만족 후품질”과 “선품질 후만족”이라는 두가지 입장으로 구분할 수 있다(이학식, 김영, 1999). 우선 “선만족 후품질”의 경우, 품질은 서비스에 대한 장기적이고 전반적인 평가인 반면, 만족은 거래 특유의 평가를 뜻하며, 만족과 불만족의 누적은 전반적인 서비스 품질로 나타난다고 하였으며, “선품질 후만족”의 경우는 지각된 서비스의 품질은 개인이 특정 서비스의 품질에 대해 주관적인 의미를 부여하는 것이며, 이러한 주관적 해석이 기대와 비교되어 만족과 불만족이 생겨난다고 하였다.

이러한 양자의 입장에 대한 실용적 접근으로 바람직한 방안은 조사의 목적에 따라 두 개념을 구분하여 적용하는 것이다. 만족도 조사의 목적은 크게 서비스의 성과(만족도 수준)를 파악하는 것과 서비스의 질적 구성 체계 및 영향력을 규명하는 것으로 볼 수 있다(황아란, 2003). 따라서 대학 간 비교 평가에 목적을 둔다면 만족도의 전반적 수준을 파악하는데 초점을 두는 것이 바람직하고, 특정 대학의 서비스 개선에 목적이 있다면 서비스의 하위 구성요소와 중요도를 파악하는 것이 요구될 것이다. 따라서 학교만족이라는 개념

은 대학 간 비교 평가를 위한 만족도 수준을 측정하는데 사용되는 개념이고, 서비스 품질은 서비스의 하위 구성요소와 중요도를 파악하여 개선방안을 찾아내는데 유용한 개념이라고 할 수 있다.

이상의 선행연구에 따라 본 연구에서는 대학이 학생들에게 제공하는 서비스의 하위 구성요소 중 어떠한 영역이 학교만족에 영향을 미치며, 개선해야 될 사항인지를 파악하는 서비스 품질 개념과 전반적인 만족도 수준을 파악하는 양자의 입장을 취할 필요가 있으며, 이러한 측면을 측정도구 개발 시에 반영하고자 하였다.

다. 전문대학생의 학교만족도 측정

전문대학생의 학교만족도를 측정하기 위해서는 이에 대한 선행연구를 분석하여야 하는데, 아직까지 전문대학생을 대상으로 학교만족도를 측정하려는 시도가 많지 않았다. 따라서 측정도구를 개발하려는 시도도 거의 없었기 때문에 그간 전문대학생을 대상으로 학교만족 정도를 파악하기 위하여 실증연구에 사용된 측정도구를 분석하여 전문대학생의 학교만족도 측정도구에 대한 시사점을 제시하였다.

1) 박용석(2010)의 연구

박용석(2010)은 전문대학생을 대상으로 학교만족 측정도구를 개발한 연구에서 학교만족 요인으로 크게 ‘교육적 서비스 만족’, ‘행정적 서비스 만족’ 그리고 ‘대학 이미지 만족’으로 구분하였다. ‘교육적 서비스 만족’에는 교육의 하드웨어적 가치와 소프트웨어적 가치를, ‘행정적 서비스 만족’에는 학교의 심리적·물리적 환경, 행정 프로세스, 학생과의 상호작용을 포함하고, 이러한 만족요인을 직접적 요소로 보았다. ‘대학 이미지 만족’은 간접적 요소로서 사회공헌활동과 대학의 전통 및 동문 활동으로 제시하였다. 특히 이 연구는 학교만족을 측정하기 위한 하위 요인으로 SERVQUAL(Parasuraman et al, 1988)을 기반으로 한 유형성, 신뢰성, 응답성, 공감성 차원과 개인적 특성에 따른 학교만족 요인의 차이분석을 위해 척도를 개발하였다. ‘유형성’은 학교의 물적 인프라로써 건물, 공간 등을 나타내며, ‘신뢰성’은 대학의 학사 행정 및 교무업무에 대한 학생들의 믿음정도이다. ‘응답성’은 교수와 직원들의 업무처리 속도와 학생들의 요구사항에 대한 반응정도이며, ‘공감성’은 교수와

교직원들의 학생들에 대한 개별적인 관심 정도이다. 그리고 ‘개인적 특성’은 학생들의 교외활동성과 학내에서의 동료관계이다. 이 연구는 교육에 직접적으로 관련이 있는 영역과 그렇지 않은 영역으로 구분하였다는 점에서 의의가 있으나, 대학의 환경적 요인은 행정적 서비스와 다른 개념으로 볼 수 있는데, 행정적 서비스 만족에 환경적 요인을 포함함으로써 구인에 대한 설명력이 부족할 수 있다는 한계가 있다고 할 수 있다.

<표 II-6> 박용석(2010)의 학교만족 측정도구 내용 요약

영역	문항수	지표	내용
교육적 서비스 만족	13	교육의 하드웨어적 가치	전공의 가치 및 전망, 교육시설 및 기자재
		교육의 소프트웨어적 가치	교육과정의 우수성, 교수학습 방법의 효과성
행정적 서비스 만족	16	학교의 심리적·물리적 환경	호감가는 학교분위기, 쾌적한 캠퍼스, 편리한 복지시설
		행정 프로세스	수강절차의 간소화, 행정절차의 편의성, 행정적 문제해결의 신속성
		학생과의 상호작용	학생지도와 상담, 행정서비스 태도
대학 이미지 만족	3	사회공헌활동	지역사회 시설 개방, 사회복지 활동
		대학의 전통 및 동문 활동	대학의 지명도, 사회적 인식, 동문들의 사회적 위치

2) 문희주 외(2005)의 연구

문희주 외(2005)는 전국 전문대학을 대상으로 2학년과 3학년 재학생의 학교만족도를 측정하기 위하여 전수조사를 실시하였는데, 이 연구에서 학교만족의 하위요인을 크게 교과과정 및 교육내용, 교육지원 및 복지환경, 교육지원 및 복지프로그램, 전공 및 진로지도에 대한 만족도, 학교생활, 졸업 후 학교와의 관계의 6가지 영역으로 구분하고, 이를 측정하기 위한 조사도구를 개발하였다. 문항제작을 위해 관련 문헌을 고찰하여 각 6가지 영역에 대한 문항을 제작하였고, 전국의 전문대학 2년제 학과 2학년생, 3년제 학과 3학년 재학생을 대상으로 연구를 수행하였으며, 이 척도는 총 60문항으로 자기보고식 5점 리커트 척도로 평정하였으며, 이 검사의 하위차원, 문항수, 문항내용을 종합하여 제시하면 <표 II-7>과 같다.

이 연구는 선행연구에서 학교만족에 가장 영향을 많이 미치는 요인으로 수업의 질(teaching quality)을 지정한 반면, 이 연구에서는 수업에 대한 별도영역을 설정하지 않았

을 뿐만아니라 수업내용이나 방법 등과 관련된 문항이 거의 없다. 이는 전문대학생들의 학교만족에 영향을 미치는 요소로 수업영역이 큰 영향을 미치지 않을 것으로 연구자가 가정한 것으로 보인다. 또한 교육프로그램 지원 영역에 문항 수 비중이 높은 것은 전문대학생들의 진로 및 취업지도를 강조한 것으로 간주된다. 즉 전문대학생들은 학업을 위한 수업보다는 향후 취업을 진로 및 취업지원 쪽에 더 많은 관심이 있을 것이라는 판단이 반영된 결과인 것 같다. 아울러 이 연구에서 사용된 검사도구의 문항분석 및 타당도와 신뢰도 검증이 제대로 이루어지지 못한 것은 한계점으로 지적될 수 있지만, 전국의 전문대학에 재학 중인 2, 3학년 학생을 대상으로 조사를 실시하여 전문대학생의 특성을 반영하여 학교만족도를 측정한 최초의 학교만족도 조사도구라는 점에서 그 의의를 찾을 수 있다.

<표 11-7> 문희주 외(2005)의 학교만족 측정도구 내용 요약

영역	문항수	지표	예시문항
교육과정 및 교육내용	18	교과목편성	전공과목이 적절하게 편성되어 있다.
		교과목 시간수 배정	전공과목의 시간수 배정이 적절하다.
		교육내용	전공과목의 교육내용이 질적으로 만족스럽다.
		산업체 현장실습	현장실습은 나의 실무능력 향상에 많은 도움이 되었다.
교육지원 및 복지환경	20	인적·물적환경	전반적으로 대학의 학생지원 및 운영방침에 만족한다.
		교육시설 및 설비	강의실의 규모, 기자재가 목적에 맞게 잘 갖추어져 있다.
		편의·복지시설 및 설비	보건실(양호실)이 잘 갖추어져 있다.
교육지원 및 복지프로그램	22	교육프로그램	지도교수제(담임교수제)가 잘 시행되고 있다.
		복지프로그램	민원서비스(증명서/학생증 발급 등)가 잘 시행되고 있다.
전공교육 및 진로지도에 대한 만족도	13	전공만족도 및 진로계획	나는 입학전에도 현재의 전공분야에 대해 잘 알고 있었다.
		대학 및 학과의 진로지원	우리대학은 대학차원의 진로지원 프로그램을 체계적으로 시행하고 있다.
학교생활	7	대인관계	나는 교수진과 원만한 관계를 유지하고 있다.
		전반적 학교생활	나는 전반적으로 학교생활이 만족스럽다.
졸업 후 학교와의 관계	3	-	나는 졸업후에도 학교를 자주 방문하겠다.

3) 이공섭(2006)의 연구

이공섭(2006)은 전문대학 2, 3학년 학생을 대상으로 대학생활의 만족에 영향을 미치는 요인을 분석하였다. 이 연구에서는 학생만족의 결과를 비교하기 위하여 성별, 전공계열, 학년별 만족도의 차이를 분석하였다.

이 연구에서 개발한 척도는 Lee, Lee & Yoo(2000)의 연구에서 사용된 4개 항목 중 3개 항목을 기초로 하여 총 14문항으로 개발되었으며, 반응양식으로 자기보고식 5점 리커트 척도(전혀 만족하지 않음~매우 만족함)를 사용하였다. 이 조사도구의 하위차원, 문항수, 문항내용을 종합하여 제시하면 <표 II-8>과 같다.

<표 II-8> 이공섭(2006)의 학교만족 측정도구 내용 요약

영역	문항수	지표	요인적재량	신뢰도
교수/교육과정	5	교수의 강의 태도 교육과정(전공과목) 교수의 강의 내용 교수의 성적 공평성 교수의 학생에 대한 관심도	.814	.814
교육 편의시설	5	교내 화장실 강의실 시설 도서관 시설 및 장비 전산 시설 실습실 및 실습 기자재	.776	.776
교육 지원 서비스	4	교직원의 업무처리 교직원의 서비스 스쿨버스 교내식당	.732	.732

이 연구에서는 조사도구의 타당도 검증을 위해서는 직각회전방식의 주요인분석을 채택하여 요인분석을 실시하였으며, 신뢰도 분석은 내적일치도를 검증하는 Cronbach's α 값을 이용하였다. 요인분석 결과 전체 설명력 57.5%로 3개의 요인이 도출되었으며, 신뢰도 분석 결과 모든 영역의 신뢰도가 0.7 이상으로 나타나 조사도구가 타당하게 사용될 수 있음을 제시하였다. 이 연구의 결과 성별, 전공계열별 차이가 존재하였고, 학년별 차이는 없는 것으로 나타났다. 이 연구는 전문대학생을 대상으로 한 타당성이 검증된 조사도구를 사용하였다는데 의의가 있지만, 영역 선정에 있어서 풍부한 선행연구의 검토가 부족한 점과 이를 보완하기 위한 다양한 연구방법을 활용하지 못한 점은 한계점으로 지적될 수 있다.

4) 이인학(2007)의 연구

이인학(2007)은 전국 전문대학을 대상으로 재학생의 학교만족도를 측정하기 위하여 전수조사를 실시하였는데, 이 연구에서 학교만족의 하위요인을 크게 수업에 관한 만족도, 학교 정보화에 관한 만족도, 교육지원 및 복지환경에 관한 만족도, 진로지도 프로그램에 관한 만족도, 학교생활에 관한 만족도, ⑥취업에 관한 인식의 6가지 영역으로 구분하고, 이를 측정하기 위한 조사도구를 개발하였다.

문항제작을 위해 관련 문헌을 고찰하여 각 6가지 영역에 대한 문항을 제작하였고, 전국의 전문대학 2년제 학과 2학년생, 3년제 학과 3학년 재학생을 대상으로 연구를 수행하였으며, 이 척도는 총 37문항으로 자기보고식 5점 리커트 척도(‘전혀그렇지않다’ ~ ‘정말그렇다’)로 평정하였으며, 이 검사의 영역, 문항수, 문항내용, 신뢰도를 종합하여 제시하면 <표 II-9>와 같다.

<표 II-9> 이인학(2007)의 학교만족 측정도구 내용 요약

영역	문항수	문항내용	신뢰도
수업에 관한 만족도	6	<ul style="list-style-type: none"> - 전체적인 과목 목표 설명에 관한 만족도 - 교수 학생간의 상호작용에 관한 만족도 - 교수의 다양한 수업매체 활용에 관한 만족도 - 학생의 질문과 코멘트에 대한 교수의 격려 만족도 - 질문요점에 벗어나지 않는 교수의 답변에 대한 만족도 - 개념에 대한 적절한 설명의 만족도 	.90
학교 정보화에 관한 만족도	7	<ul style="list-style-type: none"> - 무선 인터넷 사용에 대한 만족도 - 컴퓨터실의 컴퓨터 성능에 대한 만족도 - 기숙사내 개인 컴퓨터 구비에 관한 만족도 - 컴퓨터 활용과 관련된 강좌에 대한 만족도 - 컴퓨터실 설치에 대한 만족도 - 교실내의 시청각자료 활용시설에 관한 만족도 - 컴퓨터실 개방 시간에 관한 만족도 	.92
교육지원 및 복지환경에 관한 만족도	8	<ul style="list-style-type: none"> - 행정직원의 서비스에 관한 만족도 - 대학의 교통여건에 관한 만족도 - 대학의 주변환경에 관한 만족도 - 실험·실습실의 규모와 기자재에 관한 만족도 - 도서관의 규모, 시설, 장서에 관한 만족도 - 학생들을 위한 편의시설에 관한 만족도 - 학생들을 위한 복지시설에 관한 만족도 - 기숙사에 관한 만족도 	.91

영역	문항수	문항내용	신뢰도
진로지도 프로그램에 관한 만족도	5	<ul style="list-style-type: none"> - 현재 전공에 관한 만족도 - 전공분야의 취업전망에 대한 만족도 - 졸업 후 명확한 진로계획 수립에 대한 만족도 - 대학차원 진로지원 프로그램의 체계적 시행에 대한 만족도 - 진로지원 프로그램의 진로계획 수립 시 도움에 대한 만족도 	.86
학교생활에 관한 만족도	6	<ul style="list-style-type: none"> - 교수진과의 관계에 관한 만족도 - 동급생 친구와의 관계에 관한 만족도 - 선후배와의 관계에 관한 만족도 - 전반적인 학교생활에 관한 만족도 - 전반적인 학과 분위기에 대한 만족도 - 단체활동(동아리활동/학생회 활동 등)에 대한 만족도 	.79
취업에 관한 인식	5	<ul style="list-style-type: none"> - 대학편입 후 취직에 대한 인식 - 소속 학교의 인지도에 따른 취업 유리에 대한 인식 - 취업의 활성화를 위한 학교 측의 노력에 대한 인식 - 취업의 활성화를 위한 교수진의 노력에 대한 인식 - 선배들의 취업률 정도에 관한 인식 	.85

이 연구는 검사도구의 문항분석 및 타당도와 신뢰도 검증이 제대로 이루어지지 못한 것은 한계점으로 지적될 수 있지만, 취업에 대한 인식을 별도 영역으로 구분한 것은 전문대학이 취업을 목표로 전문직업인을 양성하는 기관이라는 정체성을 반영한다는 점에서 전문대학생의 특성을 반영한 학교만족도 조사도구라는 점에서 그 의의를 찾을 수 있다.

5) Lijuan Zhai(2012)의 연구

미국 커뮤니티 컬리지 학생을 대상으로 그들의 특성을 반영한 학교만족 측정도구를 개발한 Lijuan Zhai(2012)의 연구는 교육과정과 수업, 상담과 자문, 시설, 캠퍼스 분위기, 오리엔테이션, 학문적 발전, 개인적 성장, 수업의 유용성, 재정지원과 등록금, 입학허가 및 수강신청, 대학 성과 차원으로 구분하였다. 문항제작을 위해 관련 문헌을 고찰하여 각각의 영역에 대한 문항을 제작하였으며, 이 척도는 총 23문항으로 자기보고식 4점 리커트 척도(매우동의못함, 동의못함, 동의, 매우동의)로 평정하였으며, 이 검사의 영역, 문항수, 문항내용, 신뢰도를 종합하여 제시하면 <표 II-10>과 같다.

<표 II-10> Lijuan Zhai(2012)의 커뮤니티 컬리지 학교만족 측정도구 내용 요약

영역	문항수	문항내용	신뢰도
교육과정과 수업	11	<ul style="list-style-type: none"> - 수업시간외 교수와 대화정도 - 수업내용에 대한 객관적이고 공정한 수업진행 - 평가방법에 대한 사전 예고 - 학생의 성공을 위한 교수의 관심 - 수업시간외 교수와의 연락 가능성 - 수업내용의 장래 취업을 위해 도움이 되는 정도 - 수업내용의 일반대학 편입을 위해 도움이 되는 정도 - 수업내용에 대한 전반적인 만족도 - 과제의 양에 대한 적절성 - 수업의 흥미 - 수업의 전반적인 질에 대한 만족도 	.90
상담과 자문	7	<ul style="list-style-type: none"> - 학생상담이 교육목적을 명확히 하는데 도움이 되는 정도 - 학생상담이 교육목적을 달성하기 위해 필요한 교과목을 선택하는데 도움이 되는 정도 - 수업준비도를 이해하는데 상담전문가가 도움을 준 정도 - 학생상담의 유용한 정보제공과 도움이 되는 정도 - 상담전문가의 학생 조력에 대한 관심 - 상담전문가의 학생 개개인에 대한 관심 - 상담전문가의 학생의 학문적 성공에 대한 관심 	.92
시설	7	<ul style="list-style-type: none"> - 도서관 장서 및 필요자원 - 도서관 직원의 친절도와 도움정도 - 도서관의 개방정도 - 강의실의 수업 기자재 - 컴퓨터실의 pc와 소프트웨어 - 도서관 직원에 의한 서비스 만족 - 서점에서 제공받은 서비스 만족 	.82
캠퍼스 분위기	5	<ul style="list-style-type: none"> - 학생들의 친근성 - 대학의 소속감 - 대학환경의 편안함 - 캠퍼스 안정성 - 존중받는 느낌 	.81
오리엔테이션	5	<ul style="list-style-type: none"> - 학생적응을 위한 신입생 오리엔테이션 - 신입생 오리엔테이션의 만족정도 - 대학생활 적응을 위한 신입생 오리엔테이션의 효과 - 신입생 오리엔테이션의 신입생 의무 참가 - 학생으로서의 권리와 의무에 대한 정보 제공 	.84
학문적 발전	4	<ul style="list-style-type: none"> - 영어, 수학 같은 기초학습능력 보충수업 제공 - 비판적 사고능력 개발 - 수학과 양적평가 기술 개발 - 직업기초능력 개발 	.83

영역	문항수	문항내용	신뢰도
개인적 성장	6	<ul style="list-style-type: none"> - 인간의 다양성에 대한 이해 - 스스로에 대한 심층적 이해 - 다른 영역에 대한 지식 - 컴퓨터 활용 능력 - 세상과 타인에 대한 이해 - 인간관계 기술 	.82
수업의 유용성	4	<ul style="list-style-type: none"> - 풍부한 교양강좌의 수 - 다양한 전공교과 - 교육목적을 달성하기 위해 필요한 과목 - 수강신청의 편리성 	.77
재정지원과 등록금	3	<ul style="list-style-type: none"> - 재정지원 서비스에 대한 전반적인 만족도 - 적절한 등록금 수준 - 합리적인 등록금 환불 정책 	.72
입학허가 및 수강신청	5	<ul style="list-style-type: none"> - 매끄러운 입학과정 처리 - 입학과정에 대한 대학직원의 행정지원 정도 - 입학과정에 대한 만족도 - 시간표에 제시된 정보의 명확성과 편리성 - 전화 접수 처리 활용의 용이성 	.73
대학 성과	3	<ul style="list-style-type: none"> - 향후 학생의 학문적 성과를 지원하기 위한 사후지도 - 대학교육의 책무성 - 학문적 상태 이해를 돕는 상담가 	.75

이 연구는 미국의 커뮤니티 컬리지 학생을 대상으로 학교만족도 조사도구를 개발하였다는 점에서 의의를 찾을 수 있으며, 연구에서도 밝혔듯이 미국의 전문대학생과 일반대학생은 특성적인 차이가 있으며, 이에 대한 분석을 토대로 학교만족도 조사도구를 별도로 개발할 필요가 있다는 목적을 분명히 밝히고 있다는 점에서 본 연구의 필요성에 시사점을 줄 수 있다. 그러나 하위영역의 명명화에 대한 명확한 개념 정의가 이루어지지 않았고, 따라서 측정문항의 구인화 모형의 설정이 타당하지 않은 점은 한계점으로 지적될 수 있다.

6) 전문대학생의 학교만족 측정 관련 선행연구 종합

전문대학생의 학교만족도를 측정하기 위한 연구는 보다 최근에 관심의 대상이 되기 시작했으며, 위에 살펴본 내용을 토대로 전문대학생의 학교만족도 측정도구 개발을 위한 관련 내용을 종합·정리하여 제시하면 다음과 같다.

첫째, 아직까지 학교만족도의 명확한 개념화가 이루어지지 않아, 타당한 구인화 모형이 제시되지 않았다. 즉, 선행연구들에서 대학생의 학교만족도의 개념화에 기초하여 하위영역을 구분하지 않고, 연구자마다 각기 학교만족에 영향을 미치는 요인을 중심으로 학교만족도를 구성하는 영역을 설정하였다. 이러한 결과는 선행연구에 근거한 학교만족도의 개념화가 시급하며, 이를 토대로 구인화 모형이 설정될 필요가 있음을 시사한다.

둘째, 대부분의 대학생이 학교만족도 측정도구에 대한 다양한 양호도 검증이 이루어지지 못하고 있다. 타당도 분석의 경우 대부분 요인분석을 통한 구인타당도 검증에 그치고 있으며, 이 조차도 검증하지 않은 연구가 대부분이다. 따라서 전문대학생의 학교만족도의 측정을 위한 도구 제작 시, 측정을 위한 하위영역 설정 및 문항 개발에 있어서 보다 타당화하기 위한 절차가 강조될 필요가 있다. 또한 구성요인의 구조를 설명할 수 있는 확인적 요인분석이 이루어질 필요가 있다.

셋째, 대부분의 대학생의 학교만족도 측정도구가 학생 개인의 인식에 기초한 자기보고식 측정도구의 형태를 띠고 있으며, 5점 리커트 척도를 활용하여 평정하고 있었다. 이러한 결과는 전문대학생의 학교만족도를 측정하기 위한 측정방법이나 응답양식은 다양한 형태를 취할 수 있으나, 리커트 척도를 활용한 자기보고식 측정방법이 타당함을 시사한다.

넷째, 요인의 수는 대략 3개~11개 요인으로 구성되어 있음을 알 수 있다. 따라서 전문대학생의 학교만족도 측정도구를 개발하기 위한 구성요인도 이러한 범위 안에서 구성될 필요가 있다.

<표 II-11> 전문대학생의 학교만족도 관련 실증연구에서 사용된 측정도구 종합

구분	구성요인	문항수	타당도·신뢰도 검증	척도
문희주 외(2005)	<ul style="list-style-type: none"> - 교과과정 및 교육내용 - 교육지원 및 복지환경 - 교육지원 및 복지프로그램 - 전공 및 진로지도 - 학교생활 - 졸업 후 학교와의 관계 	30	<ul style="list-style-type: none"> • 타당도 검증 × • 신뢰도 검증 × 	5점 리커트
박용석 (2010)	<ul style="list-style-type: none"> - 교육적 서비스 - 행정적 서비스 - 대학 이미지 	32	<ul style="list-style-type: none"> • 타당도 : 탐색적·확인적 요인분석 • 신뢰도 : 내적일치도 계수 (0.787~0.920) 	
이공섭 (2006)	<ul style="list-style-type: none"> - 교수·교육과정 - 교육 편의 시설 - 교육 지원 서비스 	14	<ul style="list-style-type: none"> • 타당도 : 탐색적 요인분석 • 신뢰도 : 내적일치도 계수 (0.73~0.81) 	5점 리커트
이인학 (2007)	<ul style="list-style-type: none"> - 수업 - 학교정보화 - 교육지원 및 복지환경 - 진로지도 프로그램 	37	<ul style="list-style-type: none"> • 타당도 : 탐색적 요인분석 • 신뢰도 : 내적일치도 계수 (0.86~0.92) 	5점 리커트
Lijuan Zhai (2012)	<ul style="list-style-type: none"> - 교육과정과 수업 - 상담과 자문 - 시설 - 캠퍼스 분위기 - 오리엔테이션 - 학문적 발전 - 개인적 성장 - 수업의 유용성 - 재정지원과 등록금 - 입학허가 및 수강신청 - 대학성과 	70	<ul style="list-style-type: none"> • 타당도 : 탐색적 요인분석 • 신뢰도 : 내적일치도 계수 (0.72~0.92) 	4점 리커트

3. 전문대학생의 학교만족도 영역

가. 전문대학생의 학교만족도 영역 관련 선행연구

이 연구는 전문대학생의 학교만족도 측정도구를 개발하기 위한 영역을 도출하기 위하여 국내외 대학생 대상 학교만족도 및 대학 서비스 품질 만족도에 대한 선행연구를 고찰하였다. 이 연구의 목적이 전문대학생의 학교만족도를 측정하는 것이므로 학교만족도와 학생만족도를 중심으로 선행연구를 고찰하여야 하지만, 대학생을 대상으로 학교만족도를 측정할 선행연구가 부족할 뿐만 아니라 전문대학생을 대상으로 한 학교만족도 연구 또한 거의 없기 때문에, 대학의 서비스 품질 연구를 선행연구 고찰에 포함시킬 필요가 있다고 판단하였다. 그 이유는 앞서 학교만족의 관계적 측면에서 제시된 대로 본 연구에서는 대학이 제공하는 교육서비스 품질과 학생만족의 관계를 ‘선품질 후만족’의 관점으로 간주하고 있으며, 이로 인해 본 연구에서 전문대학생의 학교만족을 측정할 때, 대학이 학생에게 이미 제공한 서비스에 대해 학생이 만족하는 정도를 재는 것이므로 교육서비스 품질에 대한 선행연구 역시 이 연구를 위해서 분석될 필요가 있다고 판단하였기 때문이다. 다만, 보편적인 서비스 품질 측정도구인 SERVQUAL(Parasuram et al., 1988)을 변형하여 측정도구를 활용한 선행연구 중 정형화된 하위영역(유형성, 신뢰성, 확신성, 공감성, 반응성)과 문항의 일부만을 수정한 연구의 경우, 본 연구의 목적에 부합하지 않아 선행연구의 분석에서 제외하였다.

나. 전문대학생의 학교만족도 영역의 설정

전문대학생의 학교만족도 영역을 설정하기 위해서 본 연구에서는 학교만족 관련 선행연구와 대학 서비스 품질 만족 연구를 분석하였다. 이 중에서 전문대학생의 학교만족도 측정도구 개발을 위해 학교만족과 관련하여 참고한 선행연구는 국내연구가 총 4편(문희주 외, 2005; 이공섭, 2008; 이인학, 2007; 유영미, 2011)이었고, 국외 선행연구가 총 3편(Lijuan, 2012; Marzo-Navarro et al., 2005; Kevin, 2002)이었다. 이상과 같이 전문대학생을 대상으로 한 연구는 문희주 외(2005), 박용석(2010), 이공섭(2008), 이인학(2007), 유영미

(2011), Lijuan(2012)이다. 아울러 전문대생을 대상으로 한 선행연구가 상당히 부족하기 때문에 전문대학과 4년제 대학 모두를 이 연구에서 영역을 설정하기 위한 선행연구로 비교·분석하였으며, 이들간 비교를 통해 전문대학생을 대상으로 한 학교만족도의 특성을 반영하기로 하였다. 대학의 서비스 품질 만족 연구는 교육 서비스 품질을 측정하기 위하여 자체적으로 도구를 개발한 경우(강만수, 하홍렬, 2011; 김미라, 황덕순, 2006; 김명용, 2011; 김신희, 2011; 김재현, 2012; 김지현, 이상복, 2011; 김주홍, 2009; 구본길, 2011; 손은영, 2011; 송찬호, 2005; 이영진, 2010; 이덕로, 이성석, 2002; 이석열 외, 2007; 오영재 외, 2001; 조승철, 2008; 최규환, 2008)와 대표적인 서비스 품질 측정도구인 SERVQUAL을 변형한 연구들(김양희, 2002; 박광식, 2009; 박용석, 2010; 박주성 외, 2003; 이경철, 2004; 이경철, 2006; 이영희, 2000; 최덕철, 이경오, 2000; 최명철, 2004; Oliveira & Ferreira, 2009; Tyran & Ross, 2006; Workman & Singh, 2000)로 구분할 수 있다.

우선, 국내외 학교만족도에 대한 선행연구를 살펴보면 대상의 차이 즉, 대학과 전문대학으로 구분할 수 있다. 먼저, 4년제 대학을 대상으로 한 오영재 외(2001), Kevin(2002)의 연구가 있으며, 다음으로 본 연구의 대상인 전문대학을 대상으로 한 연구로는 문희주 외(2005), 박용석(2010), 이공섭(2008), 이인학(2007), 유영미(2011), Lijuan(2012)의 연구가 있다.

다음으로 대학 서비스 품질 만족도 연구가 있는데, 이 역시 4년제 대학과 전문대학으로 구분되며, 4년제 대학을 대상으로 한 연구로는 강만수 외(2011), 김미라, 황덕순(2006), 김명용(2011), 김신희(2011), 김양희(2002), 김지현 외(2011), 김주홍(2009), 구본길(2011), 박주성 외(2003), 손은영(2011), 송찬호(2005), 이경철(2004), 이경철(2006), 이덕로, 이성석(2002), 이석열 외(2007), 이영진(2010), 이영희(2000), 이인학(2007), 조승철(2008), 최규환(2008), 최덕철, 이경오(2000), 최명철(2004), Oliveira & Ferreira(2009), Tyran & Ross(2006), Workman & Singh(2000)가 있으며, 전문대학을 대상으로 한 연구로는 김재현(2012), 박광식(2009), 이난경, 유지선(1998)의 연구가 있다.

위의 선행연구들에서 학교만족도 구성영역으로 제시한 내용을 보면, 김미라 외(2006)에서는 (1)수업(학생위주의 수업진행, 수강인원의 적정성, 교수와의 비공식적인 대화), (2)취업(취업에의 연결), (3)시설(강의실 기기 및 시설의 수준, 도서관 시설, 컴퓨터의 사용), (4)행정서비스(행정직원의 서비스, 행정서비스의 이용 편의(수강신청 등), (5)생활 및 취업 상담, (6)비용(등록금 수준, 장학금 혜택)을 다루고 있으며, 김명용(2011)은 (1)교육 서비스

(수업, 교수, 교육전반), (2)행정 서비스(교육행정지원, 학생지원, 교직원 영역, 행정 전반), (3)물리적 서비스(교육시설, 생활시설, 편의시설, 물리적 환경, 시설 전반)으로, 김신희(2011)는 (1)교육 서비스(교수, 수업), (2)행정 서비스(교육지원, 교직원), (3)시설 서비스(교육 및 편의시설, 물리적 시설), 김주홍(2009)은 (1)교육 서비스(강의내용, 강의평가, 보강, 강의태도, 교수자질, 교육과정, 전공과목 및 교육과정, 수업방법), (2)행정 서비스(교직원의 친절성 및 신속성, 학사업무처리), (3)복지 서비스(기자재 및 시설, 편의시설, 도서관, 김지현 외(2011)는 (1)교육 시설(대중교통 편의성, 주차편의성, 강의장 규모, 냉난방시설, 시설기자재, 휴식공간, 강의실 조명 밝기), (2)강사(전문지식, 강의속도, 전달능력, 강의태도, 유대관계, 강의내용), (3)직원서비스(직원 신속성, 직원 친절성, 직원 도움, 직원 신뢰, 수강신청 도움), (4)운영서비스(교육일정, 교육시간, 정보기록, 교육안내, 원칙이행), 구본길(2011)은 (1)교육서비스(수업진행방법, 수강인원의 적절성, 교수의 강의열정, 교수의 전공 지식 정도, 성적의 공정성, 강의선택의 원활함, 교수-학생간의 의사소통), (2)행정(직원) 서비스(수강신청의 원활함, 증명서 발급의 간편화, 도서관 이용절차의 간편화, 원스톱 행정 서비스, 학생들에게 돌아오는 혜택(장학금), 행정직원의 친절, 행정직원의 업무지식), (3)물리적 환경 서비스(실습실의 최신시설, 시청각 강의실, 강의실 환경, 각종 편의시설, 통학의 편리함, 휴식 공간, 동아리활동, 캠퍼스의 아름다움), (4)대학의 발전가능성(타 대학보다 빠르게 발전, 교육환경 투자, 학생요구의 반영, 대학의 특성화, 불만족 서비스에 대한 개선절차, 선진대학으로의 노력, 외부의 변화와 개혁에 빠르게 대처, 교수들의 질 높은 강의 노력, 자율적으로 학습할 수 있는 동기부여, 학교발전가능성), 문희주 외(2005)는 (1)교과과정 및 교육내용, (2)교육지원 및 복지환경(교육 시설 및 기자재, 편의·복지 시설 및 설비), (3)교육지원 및 복지프로그램(상담지도, 진로 및 취업 지도, 자격증 취득 프로그램, 자원봉사, 외국대학과의 교류 프로그램, 전공동아리, 졸업후 대학의 사후지원, 민원서비스), (4)전공 및 진로지도에 대한 만족도, (5)학교생활, (6)졸업 후 학교와의 관계, 박용석(2010)은 (1)교육적 서비스 만족(교육의 하드웨어적 가치와 소프트웨어적 가치), (2)행정적 서비스 만족(학교의 심리적·물리적 환경, 행정 프로세스, 학생과의 상호작용), 송찬호(2005)는 (1)학습 서비스(학습 분위기, 전공(수강)과목, 교수 강의 및 학생과의 유대관계, 강의실 규모), (2)물리적 시설(도서관, 전산실, 교육용 기자재, 체육관, 교내식당), (3)행정적 서비스(교직원의 서비스, 교직원의 업무처리, 등록금/장학금, 수강신청제도, 부전공제도), (4)편의 시설

(매점/자판기, 서점, (4)기타 서비스(취업관련 제도, 동아리 활동, 스쿨버스), 이덕로, 이성석(2002)는 (1)교육 서비스(교양 및 전공교육, 취업관련 강좌나 특강), (2)행정 서비스(수강신청 및 증명서 발급 등 학사행정, 학과사무실, 행정서비스, 생활상담 및 직원 친절도), (3)복지 서비스(휴게실, 학생식당, 도서관, 생활편의시설 등 복지시설 이용), (4)진로 서비스(진로지도, 정보제공), 이석열 외(2007)는 수업, 학습활동, 교양교육과정, 전공교육과정, 실험실습, 학생편의 및 복지시설, 상담체제, 학생자치활동, 행정서비스, 이인학(2007)은 ①수업, ②학교 정보화, ③교육지원 및 복지환경, ④진로지도 프로그램, ⑤학교생활, ⑥취업, 이영진(2010)은 (1)교육 서비스(교과 커리큘럼, 교육의 질), (2)행정 서비스(교직원, 행정처리), (3)복지 서비스(비용, 시설물, 교통시설), (4)커뮤니티 서비스(사회활동, 상담, 학생회), 오영재 외(2001)의 연구에서는 (1)교수, (2)학교의 지원체제, (3)학교의 물리적 시설, (4)학교의 풍토와 미래비전, (5)대학 주변 환경, 유영미(2011)는 (1)교육환경, (2)수업, (3)교수, (4)입학, (5)전공, 조승철(2008)은 (1)교육 서비스(수업진행방법, 교수의 강의열정, 교수의 전문성, 성적평가의 공정성, 교수와의 면담, 수업선택의 다양성, 수강인원의 적정성), (2)행정(직원) 서비스(수강신청, 변경절차의 편의성, 증명서 발급의 간편성, 도서관 이용절차의 간편성, 원스톱 행정서비스의 편리성, 행정직원의 친절성, 행정직원의 전문성, 장학제도), (3)물리적 환경(컴퓨터 실습실의 최신성, 강의실 환경, 편의시설 환경, 휴게실 공간, 동아리방 및 학생자치실, 통학의 편리성, 캠퍼스 외관), 최규환(2008)은 (1)교과과정(이론과 실무와의 연계성, 교육내용의 일관성, 다양한 내용 및 구성), (2)교수관계(적극적이고 열성적인 지도, 학생요구 이해, 개인신상 인지), (3)강의내용(강의주제와 내용의 일치성, 강의준비성, 강의계획서의 구체성), (4)행정서비스(신속한 서비스제공, 적극적이고 성실한 자세, 학생요구에 대한 대응), (5)시설·복지(충분한 기자재, 시청각설비, 관광관련 교재), (6)학생참여(열성적인 수업자세, 예·복습 충실, 면학분위기 조성 노력), Kevin(2002)은 (1)학문적 상담 효과성, (2)캠퍼스 분위기, (3)캠퍼스 생활, (4)캠퍼스 지원 서비스, (5)학생개인에 대한 관심, (6)수업의 효과성, (7)취업 및 재정지원의 효과성, (8)행정처리의 효과성, (9)캠퍼스 안전과 보완, (10)서비스 수월성, (11)학생중심성, Lijuan Zhai(2012)는 (1)교육과정과 수업, (2)상담과 자문, (3)시설, (4)캠퍼스 분위기, (5)오리엔테이션, (6)학문적 발전, (7)개인적 성장, (8)수업의 유용성, (9)재정지원과 등록금, (10)입학허가 및 수강신청, (11)대학 성과 등으로 구성되어 있다.

<표 II-12> 대학생의 학교만족도 구성 요인

학교만족도 구성 요인	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪	⑫	⑬	⑭	⑮	⑯	⑰	⑱	⑲
수업	○		○	○		○				○	○	○	○		○	○	○	○	○
교수		○			○	○			○				○	○	○	○	○		
교육과정				○		○	○		○	○	○		○		○	○	○		○
교육전반		○					○	○							○				
학사처리	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		○			○	○	○	○
직원	○	○	○	○	○	○			○				○			○			
등록금	○								○									○	○
장학금	○					○			○							○			
생활 상담	○						○				○								○
취업 지도	○						○					○						○	
진로 지도							○			○		○							
시설전반	○	○		○								○		○			○		○
교육시설 및 설비		○	○		○	○	○		○				○			○			
복지시설		○					○		○	○	○	○	○			○			
편의시설		○	○	○		○	○		○	○	○		○			○			
교통의 편의성					○	○			○							○			
캠퍼스 환경						○								○		○		○	○

- ①김미라 외(2006). 대학교육서비스에 대한 소비자만족 모델 구축. 한국가정관리학회지, 24(6), p.17~31.
- ②김명웅(2011). 대학서비스 만족도와 인간관계가 대학생들의 질에 미치는 영향. 동양대학교대학원 석사학위논문.
- ③김신희(2011). 서비스 가치의 선행요인이 서비스가치 및 충성도에 미치는 영향에 관한 연구-대학 서비스를 중심으로. 경성대학교대학원 석사학위논문.
- ④김주홍(2009). 대학의 교육서비스 품질이 고객만족과 학교 충성도에 미치는 영향에 관한연구. 영남대학교대학원 석사학위논문.
- ⑤김지현 외(2011). 교육서비스품질이 고객만족 및 재이용에 미치는 영향에 관한 실증적 연구: E평생교육센터 중심으로. 품질경영학회지, 39(1), p.155~166.
- ⑥구본길(2011). 대학서비스에 대한 외식·조리전공 학습자인식요인이 만족과 행동의도에 미치는 영향 연구. 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- ⑦문희주 외(2005). 전문대학 교육전반에 관한 학생만족도 조사연구. 한국전문대학교육협의회.
- ⑧박용석(2010). 대학 교육서비스 만족요인에 관한 연구. 경희대학교 박사학위논문.
- ⑨송찬호(2005). 대학교육서비스품질이 학생만족에 미치는 영향에 관한 연구 : C대학을 중심으로. 청주대학교대학원 석사학위논문.
- ⑩이덕로 외(2002). 학생생활 만족도에 대한 영향요인 연구: 고객만족관점을 중심으로. 산학경영연구, 15, p.1~24.
- ⑪이석열 외(2007). 대학생의 교육 만족도 조사 연구: 남서울대학교를 대상으로. 남서울대학교 논문집, 13(1), p.201~223.
- ⑫이인학(2007). 한국 전문대학의 교육여건 및 발전방안에 대한 재학생의 만족도 및 인식 분석. 계명대학교대학원 박사학위논문.
- ⑬이영진(2010). 대학서비스 만족도의 핵심요인에 관한연구: 한국학생과 외국학생의 비교. 국민대학교대학원 석사학위논문.
- ⑭오영재 외(2001). 대학교육의 성과에 대한 대학조직내 재요인들의 영향력 분석 연구. 교육행정학연구, 19(3), p.207~231.
- ⑮유영미(2011). 전문대학의 교육환경과 전문대학생의 진로 및 교육목표, 이화여자대학교대학원 박사학위논문.
- ⑯조승철(2008). 대학서비스 수준과 학생의 대학에 대한 태도와 관계, 홍익대학교대학원 석사학위논문.
- ⑰최규환(2008). 관광분야 대학교육서비스 평가에 관한 구조적 관계 연구. 관광학연구, 32(2), p.13~37.
- ⑱Kevin(2002). Key Determinants of Student Satisfaction. Journal of College Student Retention, 4(3), 271-279.
- ⑲Lijuan(2012). Initial Validation of an Instrument to Measure Community College Student Satisfaction. Community college journal of research and practice, 36(1), p.47-58.

이상의 선행연구를 토대로 대학생의 학교만족도 요인을 살펴보면, 수업, 교수, 교육과정, 교육전반은 교육영역으로, 학사처리, 직원, 등록금, 장학금은 행정영역으로, 생활상담, 취업 지도, 진로지도는 진로 및 취업 영역으로, 시설 전반, 교육시설 및 설비, 복지시설, 편의시설, 교통의 편의성, 캠퍼스 환경은 물리적 환경 영역으로 구성될 수 있음을 선행연구 분석 결과 확인할 수 있었다.

따라서 이 연구에서도 전문대학생의 학교만족도 영역을 크게 교육 영역, 진로 및 취업 영역, 행정 영역, 물리적 환경 영역으로 설정하는 것이 타당하다고 판단하였다. 또한, 영역의 명명화에 있어 전문대학생의 학교만족도는 공급자인 전문대학이 수요자인 학생의 교육 목적 달성을 위하여 제공하는 종합적인 서비스로서, 이러한 서비스의 하위 영역은 대학이 학생에게 제공하는 서비스 즉 ‘지원’을 의미하므로, ‘교육 지원’, ‘진로 및 취업 지원’, ‘행정 지원’, ‘물리적 환경 지원’으로 명명화하는 것이 타당하다고 할 수 있다. 그러나 이에 대한 타당성 확보를 위하여 전문가 검토나 델파이 방법을 통한 타당성 검증이 요구된다.

다. 전문대학생의 학교만족도 영역별 하위요인

앞서 살펴본 선행연구들은 대학생의 학교만족도 영역 개발에 있어서 연구자별로 각 연구의 특성에 맞도록 영역과 하위영역을 명명하여 사용해왔지만, 기본적으로 영역의 구분은 거의 유사하며, 영역의 명칭 또한 상당히 유사함을 확인할 수 있었다. 따라서 이 연구에서도 전문대학생의 학교만족도의 측정도구를 개발하기 위하여 선행연구를 통해 도출된 4가지 영역의 구분에 따라 하위영역에 대한 선행연구를 고찰하였다.

1) 교육 지원 영역

교육활동은 대학이 제공하는 핵심적인 영역으로서(김미라 외, 2006; 황해용, 2000; Pete, 1990; Wendorf & Alexander, 2005), 교육적 목적을 달성하기 위하여 학생에게 제공하는 유무형의 서비스를 말한다(김명용, 2011). 이 영역은 인적 상호작용 서비스로서 많은 접촉을 요구하는 사람중심의 대인 서비스이며, 서비스 제공자인 교수와 학생과의 직접적인 접촉에 의해 이루어지기 때문에 이들 사이의 상호작용이 대학이 제공하는 서비스 중에서 학생들에게 많은 영향을 미친다고 하였다(김신희, 2011). 특히, 교육서비스의 직접적인 제공

자인 교수의 역할은 무엇보다 중요하며, 학교만족에도 중요한 영향을 미친다고 하였다(김지현 외, 2011). 즉, 교수의 강의능력 및 자질은 대학이 제공하는 주요한 서비스이자 학생들에게 만족을 제공하는 요소이며(김주홍, 2009), 교수의 수업의 질은 교수가 얼마나 학생 중심으로 수업을 하는가에 대한 평가로 알 수 있는데(Simpson & Siguaw, 2000), 이러한 평가요인에는 교수의 수업 준비, 성적평가의 기준, 수업방법, 학생과의 면담이 포함된다(이정철, 2006). 특히, 전문대학의 여대생을 대상으로 연구한 이난경 외(1998)의 연구에서는 전문대학에서 실기수업의 형태가 이론수업의 형태보다 학교만족에 더 큰 영향을 준다는 결과를 제시한 바 있다.

교육요인은 전공과목이나 각종 특강 서비스 등 대학에서 제공하는 수업 및 교육관련 요인(김주홍, 2008; 이영진, 2010)이며, 학생들에게 제공되는 교수의 강의의 질이나 수업 선택권, 수강인원의 적절성, 성적평가와 학생과의 커뮤니케이션 등을 의미한다(구본길, 2010). Sara Kathleen(2006)에 의하면, 교수의 강의 스타일, 수업의 질, 교수로부터 받은 피드백의 질과 신속성, 교수의 학생에 대한 기대, 수강인원의 적절성, 교수의 공정성은 학생의 학교만족에 중요한 영향을 미치는 것으로 나타났다. Marks(2000)와 Pete(1990)도 수업의 질과 교수-학생 간 상호작용은 학교만족에 영향을 미친다고 하였으며, Tinto(1987) 역시 교수와 학생간 상호작용의 부족은 학생의 불만족을 유도한다는 연구결과를 제시하였다.

한편, 선행연구에서 제안한 교육 지원 영역과 관련된 선행연구 분석을 종합하여 제시하면 <표 II-13>과 같다.

<표 II-13> 선행연구에서 제시한 연구자별 교육 지원 영역의 구성요인 종합

연구자	구본길 (2011)	김명용 (2011)	김미라 외 (2006)	김신희 (2011)	김주홍 (2009)
제시 내용	<ul style="list-style-type: none"> -수업선택의 다양성 -수업진행방법 (교수법, 학습방법)의 적절성 -성적평가의 공정성 -수강인원의 적절성 -교수의 강의에 대한 열정 -교수님과의 면담 -교수의 전공지식 정도 	<ul style="list-style-type: none"> -강의전달의 효율성 -수업진행 방법(교수법) -과제물의 수업과의 연관성 -과제양의 적절성 -성적평가의 공정성(명확한 채점기준) -수강인원의 적절성 -교수의 강의에 대한 열정 -교수와의 접근성 -면담시 교수의 태도 -교수의 전공지식 	<ul style="list-style-type: none"> -학생위주의 수업진행 -수강인원의 적정성 -교수와의 비공식적인 대화 	<ul style="list-style-type: none"> -과목선택의 다양성 -강의전달의 효율성 -수업진행방법 (교수법, 학습방법)의 적절성 -성적평가의 공정성 -수강인원의 적절성 -교수의 강의에 대한 열정 -교수의 학생에 대한 관심 -교수의 전공지식 정도 	<ul style="list-style-type: none"> -개설된 교과 커리큘럼의 적절성 -수강과목 선택의 폭 -학점취득 방법의 다양성 -강의내용의 유익성 -강의수준의 적절성 -수업방법의 적절성 -강의계획서대로 수업 진행 -수업을 계획대로 진행(휴강시 보강) -교수의 강의준비 -교수의 관심 -교수의 전공지식

(표계속)

김지현 외 (2011)	문희주 외 (2005)	손은영 (2011)	송찬호 (2005)	신인용 (2006)	오영재 외 (2001)
-강의 내용 -강의 속도 -교수의 강의 태도 -학생과의 관계 -교수의 전문지식	-수업내용 이해정도 -수업방법의 적절성 -성적평가의 공정성 -교수의 성실하고 열성적인 수업 태도	-다양한 구성의 교과과정 -강의주제와 내용의 일치 -강의내용 -강의방법 -과제 부과 적절성 -교수의 강의 열의 -교수의 학생에 대한 관심도 -교수의 학생 요구에 대한 이해	-개설된 전공과목의 유익성 -수강과목에 대한 선택의 폭 -부전공제 도의 활성화 -강의내용의 흥미와 유익성 -성적평가의 공정성 -수강인원의 적절성 -교수의 강의준비 충실성	-전공과목 -부전공과목 -교양과목 -성적평가 방식 성적평가의 공평성 -수강인원의 적정성 -교수의 강의 태도 -교수의 강의 내용 -교수의 학생 관심도 -교수와의 대화 시간	-수강과목 선택 기회 -학습자료 접근 용이성 -교수-학습과 정교 방법 -강의계획서 활용 -과제물의 도움 정도 -과제물의 질과 양 -과제물의 피드백 -성적 평가의 공정성 -평가 방법의 타당성 -교수의 면담 태도 -교수의 학생능력에 대한 기대 -교수와의 면담기회의 개방성 -사이버 상담기회 -교수 연구실의 접근성 -교수의 전공지식

(표계속)

유영미 (2011)	이석열 (2007)	이영진 (2010)	이인화 (2007)	이공섭 (2008)	조승철 (2008)
-학교 수업 흥미 유발 -지도교수의 학생에 대한 관심 -지도교수의 학생과의 면담	-분반기준 적당 여부 -수강신청의 어려움 -필수과목 이수의 어려움 -필수와 선택균형 정도 -타전공 교과 이수 의사 정도 -타전공이수 의 제약 정도 -수업내용의 명료성 -수업수준 -수업기법 다양 -수업계획서 확인 -출석 관리 -계획서대로 진행 -과제 양의 적절성 -과제의 피드백 -수업평가 다양성 -교수의 수업진행 열의	-교과커리큘 럼의 적절성 -수강과목의 다양성 -학점취득 방법의 다양성 -강의내용의 유익성 -강의수준의 적절성 -교과 성격에 따른 수업방법의 적절성 -강의계획서 에 따른 강의진행 -교수의 전공지식	-각각의 개념에 대해 적절한 예를 들어 설명 -교수의 학생들과 상호작용하 는 수업 -수업중 학생의 질문과 코멘트에 격려 -학생의 질문에 대한 답 -교수의 전체적인 과목의 목표 설명	-취업 및 고시에 적합한 교육과정 -인성교육 강조 -성적 및 평가활동 신뢰 -학생 요구에 공감 -교수의 학생 개개인에 대한 관심도 -교수와 학생간의 원활한 대화	-수업선택의 다양성 -수업진행방 법과 교수법 학습방법)의 적절성 -성적평가의 공정성 -수강인원의 적절성 -교수의 강의에 대한 열정 -교수의 학생과의 면담 -교수의 전공지식 정도

(표계속)

최규환 (2008)	Kevin (2002)	Marzo-Navarro et al(2005)	Lijuan (2012)	구성요인 종합
<ul style="list-style-type: none"> -이론과 실무와의 연계된 교육과정 -교육내용의 일관성 -다양한 교과와 내용 및 구성 -전공교재 -강의내용 -강의수준 -강의계획서의 구체성 -교수의 학생에 대한 적극적이고, 열성적인 지도 -교수의 강의준비성 -교수의 학생 개인신상에 대한 인지 -학생의 요구 이해 	<ul style="list-style-type: none"> -강좌변경의 합리성 -원하는 강좌의 등록 -교과의 다양성 -명확하고, 합리적인 전공요건 -수업시간 학생에 대한 관심 -교수의 공정하고, 공평한 대우 -즉각적인 피드백 -수업시간 학생의 개인차 고려 -지도교수의 학생에 대한 개별적인 관심 -교수의 접근가능성 -교수의 전문지식 	<ul style="list-style-type: none"> -강의시수의 적절성 -교과 조직과 관리의 적절성 -교과의 범위와 분배의 정확성 -대학이 제공하는 정보의 적절성 -이론과 실습 비율의 적절성 -교재와 수업내용의 효과성 -제공된 참고문헌과 문서의 적절성 -교과 수준의 적절성 -교수법의 적절성 -계획된 수업활동의 적절성 -학생에 대한 교수의 긍정적인 태도 	<ul style="list-style-type: none"> -교육목적 달성에 필요한 교과목 -기초학습능력 향상을 위한 보충수업 -수강신청의 편리성 -수업내용 -수업의 흥미 유발 -객관적이고 공정한 수업 진행 -과제의 적절한 양 -평가방법에 대한 사전예고 -학생의 성공에 대한 교수의 관심 -수업시간 외 교수와의 관계와 접근 가능성 	<ul style="list-style-type: none"> -교과목 선택의 다양성 -교과목의 적절한 편성 -학점취득 방법의 다양성 -수강신청 및 변경 -필수과목 및 선택과목 -교양과목 -수업시수 -이론과 실습 비율 -수업 방법 -수업 내용 -수업 수준 -수업의 계획성 -성적 평가 -과제 -수강인원의 적절성 -교수의 강의열정 -교수의 전공지식 -교수의 강의준비 -교수의 학생과의 면담 -교수의 학생에 대한 관심 -교수의 자세 -교수의 학생요구 이해 -교수의 접근성

교육 지원 영역과 관련하여 22편의 선행연구를 통해 수집한 구성요인은 교과목 선택의 다양성, 교과목의 적절한 편성, 학점취득 방법의 다양성, 수강신청 및 변경, 필수과목 및 선택과목, 교양과목, 수업시수, 이론과 실습 비율, 수업 방법, 수업 내용, 수업 수준의 계획성, 성적 평가, 과제, 수강인원의 적절성, 교수의 강의열정, 교수의 전공지식, 교수의 강의준비, 교수의 학생과의 면담, 교수의 학생에 대한 관심, 교수의 자세, 교수의 학생 요구 이해, 교수의 접근성이다.

이상의 선행연구들에서 교육 지원 영역을 구성하기 위해 공통적으로 포함한 구성요인을 정리하면 다음 <표 II-14>와 같다.

<표 II-14> 교육 지원 영역의 구성 요인

교육 지원 영역 구성 요인	구본길 (2011)	김명용 (2011)	김미라외 (2006)	김신희 (2011)	김주홍 (2009)	김지현외 (2011)
교과목 선택의 다양성	○			○	○	
교과목의 적절한 편성					○	
학점취득 방법의 다양성					○	
수강신청 및 변경						
필수과목 및 선택과목						
교양과목						
수업시수						
이론과 실습 비율						
수업 방법	○	○	○	○	○	
수업 내용					○	○
수업 수준					○	
수업의 계획성					○	
성적 평가	○	○		○		
과제		○				
수강인원의 적절성	○	○	○	○		
교수의 강의열정	○	○		○		
교수의 전공지식	○	○		○	○	○
교수의 강의준비			○		○	
교수의 학생과의 면담	○	○				
교수의 학생에 대한 관심				○	○	
교수의 자세						○
교수의 학생요구 이해						
교수의 접근성		○				

(표계속)

교육 지원 영역 구성 요인	문희주외 (2005)	손은영 (2011)	송찬호 (2005)	신인용 (2006)	오영재외 (2001)	유영미 (2011)
교과목 선택의 다양성		○	○		○	
교과목의 적절한 편성						
학점취득 방법의 다양성						
수강신청 및 변경						
필수과목 및 선택과목	○					
교양과목				○		
수업시수						
이론과 실습 비율	○					
수업 방법	○	○			○	
수업 내용	○	○	○	○		
수업 수준						
수업의 계획성					○	
성적 평가	○		○	○	○	
과제		○			○	
수강인원의 적절성			○	○		
교수의 강의열정		○				
교수의 전공지식						
교수의 강의준비			○			
교수의 학생과의 면담				○	○	○
교수의 학생에 대한 관심		○		○		○
교수의 자세	○			○		
교수의 학생요구 이해		○				
교수의 접근성					○	

(표계속)

교육 지원 영역의 구성 요인	이공섭 (2008)	이덕로외 (2002)	이석열외 (2007)	이영진 (2010)	이인화 (2007)
교과목 선택의 다양성				○	
교과목의 적절한 편성	○			○	
학점취득 방법의 다양성				○	
수강신청 및 변경			○		
필수과목 및 선택과목		○	○		
교양과목	○	○			
수업시수					
이론과 실습 비율					
수업 방법			○	○	○
수업 내용			○	○	
수업 수준			○	○	
수업의 계획성			○	○	
성적 평가	○		○		
과제			○		
수강인원의 적절성					
교수의 강의열정					
교수의 전공지식				○	
교수의 강의준비					
교수의 학생과의 면담	○				
교수의 학생에 대한 관심	○				
교수의 자세					
교수의 학생요구 이해	○				
교수의 접근성					

(표계속)

교육 지원 영역 구성 요인	조승철 (2008)	최규환 (2008)	Kevin (2002)	Lijuan (2012)	Marzo-Nav arro et al (2005)
교과목 선택의 다양성	○	○	○		
교과목의 적절한 편성		○		○	○
학점취득 방법의 다양성					
수강신청 및 변경			○	○	
필수과목 및 선택과목					
교양과목					
수업시수					○
이론과 실습 비율					○
수업 방법	○			○	○
수업 내용					○
수업 수준		○			
수업의 계획성		○			○
성적 평가	○			○	
과제				○	
수강인원의 적절성	○				
교수의 강의열정	○				
교수의 전공지식	○		○		
교수의 강의준비		○			
교수의 학생과의 면담	○			○	
교수의 학생에 대한 관심		○	○	○	○
교수의 자세					
교수의 학생요구 이해		○			
교수의 접근성			○		

이러한 구성요인을 유사한 속성끼리 범주화해보면, 교과목 선택의 다양성, 교과목의 적절한 편성, 학점취득 방법의 다양성, 수강신청 및 변경, 필수과목 및 선택과목, 교양과목은 '교육과정' 영역으로, 수업시수, 이론과 실습 비율, 수업 방법, 수업 내용, 수업 수준, 수업의 계획성, 성적 평가, 과제, 수강인원의 적절성은 '수업' 영역으로, 교수의 강의열정, 교수의 전공지식, 교수의 강의준비, 교수의 학생과의 면담, 교수의 학생에 대한 관심, 교수의

자세, 교수의 학생요구 이해, 교수의 접근성은 '교수' 영역을 구성하는 요인으로 분류할 수 있었다. 따라서 선행연구를 분석한 결과를 토대로 본 연구에서는 전문대학생의 학교만족도의 교육 지원 영역을 구성하는 하위 요인으로 '교육과정', '수업', '교수'가 구성됨을 확인하였다. 따라서 본 연구에서도 교육 지원 영역을 구성하는 하위 영역으로 3개의 요인 즉, 교육과정, 수업, 교수로 설정하였다.

다음으로 좀더 구체적으로 각 하위 영역을 구성하는 주요 요인들을 정리하면, '교육과정'은 대학의 교육과정을 편성하고, 운영하는 요인으로 구성되어 있으며, '수업'은 수업의 내용과 수업 방법 그리고 과제와 평가의 요인으로 구성되어 있으며, '교수'는 교수의 강의 능력과 학생과의 관계 요인으로 구성되어 있었다. 이에 선행연구를 통해서 교육 지원 영역을 구성하는 하위영역과 각 하위영역을 구성하는 하위 요소 그리고 각 요소를 측정하기 위한 지표를 종합하여 제시하면 다음 <표 II-15>와 같다.

<표 II-15> 교육 지원 영역의 구성영역, 구성요소, 측정지표 종합

구성영역	교육과정				수업				교수			
구성요소	교육과정의 편성		교육과정의 운영		수업내용과 방법		과제와 평가		교수의 강의능력		학생과의 관계	
측정지표	교과목 편성	강의 시수	교과목 운영	수강신청 방법	수업 내용	수업 방법	과제	평가	교수의 태도	교수의 전문 지식	학생에 대한 관심	학생과의 면담
구본길(2011)		○				○		○	○	○		○
김명용(2011)						○	○	○	○	○	○	○
김미라 외(2006)						○						○
김신희(2011)		○				○		○	○	○	○	
김주홍(2009)	○	○	○		○	○	○		○	○	○	
김지현 외(2011)					○	○			○	○	○	
문희주 외(2005)	○		○		○	○		○	○			
손은영(2011)	○	○	○		○	○	○		○		○	
송찬호(2005)	○	○	○		○			○	○			
신인용(2006)	○		○		○				○		○	○
오영재 외(2001)	○	○			○	○	○	○		○	○	○
유영미(2011)						○					○	○
이공섭(2008)	○										○	○
이덕로 외(2002)	○		○									
이석열 외(2007)	○		○		○	○	○	○	○			
이영진(2010)	○	○	○		○	○	○			○		
이인학(2007)						○						
조승철(2008)		○				○		○	○	○	○	
최규환(2008)	○	○			○				○		○	

구성영역	교육과정				수업				교수			
구성요소	교육과정의 편성		교육과정의 운영		수업내용과 방법		과제와 평가		교수의 강의능력		학생과의 관계	
측정지표	교과목 편성	강의 시수	교과목 운영	수강신청 방법	수업 내용	수업 방법	과제	평가	교수의 태도	교수의 전문 지식	학생에 대한 관심	학생과의 면담
Kevin(2002)	○	○	○			○					○	○
Lijuan(2012)	○		○		○	○	○	○			○	○
Marzo-Navarro et al. (2005)					○	○	○				○	

- ①구본길(2011). 대학서비스에 대한 외식·조리전공 학습자인식요인이 만족과 행동의도에 미치는 영향 연구. 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- ②김명웅(2011). 대학서비스 만족도와 인간관계가 대학생들의 질에 미치는 영향/ 동양대학교대학원 석사학위논문.
- ③김미라 외(2006). 대학교육서비스에 대한 소비자만족 모델구축. 한국가정관리학회지, 24(6), p.17~31.
- ④김신희(2011). 서비스 가치의 선행요인이 서비스가치 및 충성도에 미치는 영향에 관한 연구-대학 서비스를 중심으로. 경성대학교대학원 석사학위논문.
- ⑤김주홍(2009). 대학의 교육서비스 품질이 고객만족과 학교 충성도에 미치는 영향에 관한연구. 영남대학교대학원 석사학위논문.
- ⑥김지현 외(2011). 교육서비스품질이 고객만족 및 재이용에 미치는 영향에 관한 실증적 연구: E평생교육센터 중심으로. 품질경영학회지, 39(1), p.155~166.
- ⑦문희주 외(2005). 전문대학 교육전반에 관한 학생만족도 조사연구. 한국전문대학교육협의회.
- ⑧손은영(2011). 호텔·관광 전공 대학생이 지각한 교육서비스의 실행도가 대학생활적응에 미치는 영향. 한국관광학회 학술대회 및 연구논문 발표대회, p.747~760.
- ⑨송찬호(2005). 대학교육서비스품질이 학생만족에 미치는 영향에 관한 연구 : C대학을 중심으로. 청주대학교대학원 석사학위논문.
- ⑩신인용(2006). 대학 교육서비스가 학교 성과와 학생의 전반적인 삶의 질에 미치는 영향. 연세대학교대학원 석사학위논문.
- ⑪오영재 외(2001). 대학교육의 성과에 대한 대학조직내 재요인들의 영향력 분석 연구. 교육행정학연구, 19(3), p.207~231.
- ⑫유영미(2011). 전문대학의 교육환경과 전문대학생의 진로 및 교육목표. 이화여자대학교대학원 박사학위논문.
- ⑬이공섭(2008). 학생만족에 미치는 영향요인에 관한 연구. 경영정보연구 26, p.231~259.
- ⑭이덕로 외(2002). 학생생활 만족도에 대한 영향요인 연구: 고객만족관점을 중심으로. 산학경영연구, 15, p.1~24.
- ⑮이석열 외(2007). 대학생의 교육 만족도 조사 연구: 남서울대학교를 대상으로. 남서울대학교 논문집, 13(1), p.201~223.
- ⑯이영진(2010). 대학서비스 만족도의 핵심요인에 관한연구: 한국학생과 외국학생의 비교. 국민대학교대학원 석사학위논문.
- ⑰조승철(2008). 대학서비스 수준과 학생의 대학에 대한 태도와 의 관계. 홍익대학교대학원 석사학위논문.
- ⑱최규환(2008). 관광분야 대학교육서비스 평가에 관한 구조적 관계 연구. 관광학연구, 32(2), p.13~37.
- ⑲홍선경(2003). 대학 행정 서비스에 대한 이용자와 제공자의 인식 차이. 경희대학교대학원 석사학위논문.
- ⑳Kevin(2002). Key Determinants of Student Satisfaction. Journal of College Student Retention, 4(3), p.271-279.
- ㉑Lijuan(2012). Initial Validation of an Instrument to Measure Community College Student Satisfaction. Community college journal of research and practice, 36(1), p.47-58.
- ㉒Marzo-Navarro et al.(2005). "A new management element for universities: satisfaction with the offered courses", International Journal of Educational Management, 19(6), p.505-526.

이를 토대로 전문대학생의 학교만족도의 교육 지원 영역의 초안을 구안할 때는 두명의 연구자 이상이 제시하거나, 앞서 논의된 전문대학생과 전문대학의 서비스 품질의 특성을 반영하여 추출한 내용으로 선정되는 것이 요구되며, 이에 대한 타당성 확보를 위하여 전

문가 검토나 델파이 방법 등을 통한 타당성 조사가 요구된다.

2) 진로 및 취업 지원

진로 및 취업지원은 대학에서 취업률 향상을 위해 필수적인 활동이며, 선진국의 각 대학에서는 대학 졸업 이후 노동시장에서 요구하는 핵심역량을 개발시키기 위하여 체계적인 진로 및 취업 지원을 하고 있다(김호원 외, 2011). 진로지도는 개인에게 진로검사, 진로정보, 프로그램 등을 적용하여 진로의식을 촉진시키고 진로성숙을 가져오도록 도와주는 활동이며, 취업지도는 자신을 이해하며 직업을 선택하고 직업인으로서 만족할만한 생활을 유지하고 직업을 전환하는데 도움을 주기 위한 의도적이며 체계적인 활동이다(전도현, 2010). 대학이 학생들의 진로설계에 관심을 가지는 것은 대학이 학생들을 사회의 성공적인 구성원으로 만드는 것을 교육목표로 삼고 있음을 의미한다(이정철, 2006).

진로 및 취업 지원 영역은 일반대학의 교육과 전문대학 교육의 특성을 구분하는 차이점이라고 볼 수 있으며, Workman & Singh(2000)의 연구에서도 취업준비생들을 위한 취업 및 경력 관리 서비스가 학생만족에 중요한 영향을 미친다고 하였다. 이 연구가 전문대학생의 학교만족도 측정도구를 개발함을 목적으로 하고 있으며, 전문대학은 전문직업인을 양성하여 사회 각 분야에서 필요한 전문직업인을 양성하는데 교육목적이 있으므로 직업능력 개발을 위한 대학의 진로 및 취업 지원은 무엇보다 중요한 영역이라고 간주 할 수 있으며, 이는 전문대학생의 학교만족도를 구성함에 있어 별도의 영역으로 구성될 필요가 있음을 시사한다고 볼 수 있다.

전도현(2010)은 전문대학이 제공하는 취업 및 진로지도의 일반적인 유형을 취업캠프, 취업교과목 개설, 취업박람회, 취업특강, 취업준비프로그램, 취업동아리, 취업멘토링, 직업체험(Job Shadowing), 인·적성 및 심리검사, 진로·취업상담, 취업정보 인프라 구축, 전공관련 취업 프로그램, 취업지도자 역량개발로 구분하였다.

한국고용정보원(2009)이 실시하는 전문대학생 직업진로실태조사를 통해서 분석한 결과에 따르면, 전문대학에서 제공하는 진로 및 취업 지원 프로그램으로 직업심리검사, 진로설계상담, 진로관련 강의, 멘토링·동아리·커뮤니티, 이력서·면접클리닉·취업캠프 등, 직장체험(인턴십, 견학 등), 취업관련 외국어 프로그램, 자격증 취득 관련 프로그램을 제시하였다. 연구결과 전문대학생이 인식하는 취업서비스 프로그램의 효과성에 대해서, ‘직장체험’, ‘자

격증 취득 프로그램’, ‘취업관련 외국어 프로그램’, ‘이력서·면접클리닉·취업캠프’의 영역이 비교적 중요하게 인식되는 것으로 나타났다.

김호원 외(2011)에 의하면, 대학에서 학생들에게 제공하는 취업지원 서비스는 진로지도/진로상담, 취업캠프, 취업특강, 이력서클리닉, 산학체험 프로그램, 취업관련 교과목 운영, 모의면접, 취업스킬향상 프로그램, 네트워킹 프로그램, 학교별 특화 프로그램, 미취업자 프로그램, 취업지원 부서 이외 프로그램이 있다. 이 연구를 통해서 취업지원 서비스의 참가 비율은 4년제 대학보다 전문대학생이 더 높다는 결과를 제시하였으며, 4년제 대학의 경우 취업관련 외부기관에 의한 예산 지원 부분만 전문대학보다 높을 뿐 재학생의 상담프로그램 참여비중, 졸업 후 미취업자 취업지원 그리고 재학생의 취업동아리 참여 비중 등 취업지원 관련 부문 역량에서 전문대학이 더 우수한 것으로 나타나 전문대학에 외부기관의 보다 많은 예산 지원이 이루어진다면 취업률이 더욱 향상되는 효과가 있을 것으로 분석하였다.

임언, 최동선, 강혜영(2006)의 연구에 의하면, 대학생들은 대학교에서 제공하는 취업지도 프로그램에 참여함으로써 ‘진로 및 취업준비 의욕’, ‘공부에 대한 의욕’이 증가하였으며, ‘대학생활 전반에 도움이 되었다’고 응답하였다. 즉, 이러한 결과를 통해 취업캠프나 취업 관련 교과목 수강이 단순히 취업과 직접적으로 관련된 도움을 넘어 학업, 진로 및 취업준비 등 대학생활 전반에 상당한 만족을 줄 수 있다는 결과를 제시하였다.

한편, 전도현(2010)은 전문대학생의 취업진로지도 방안연구를 통해서 대학이 제공하는 취업 및 진로지도 만족도 문항을 취업정보 제공의 다양성/신속성, 취업정보 제공의 유익성/실용성, 취업정보 습득의 편리성, 취업관련 교과목의 다양성/유용성, 차별화/전문화된 취업관련 교과목 개설, 기타 취업관련 교육 프로그램, 취업담당 인력의 전문성, 취업 상담 인원 및 조직, 취업관련 행사 및 이벤트 등으로 제시하였다. 연구 결과 전문대학생의 만족도는 모든 지표에서 50점 이하로 상당히 낮은 만족도 결과가 나타났으며, 이러한 결과는 전문대학생이 취업 및 진로와 관련된 영역에서 만족하지 못한 상태임을 나타낸다고 할 수 있다.

대학이 제공하는 서비스 요인으로 진로 및 취업 영역을 별도로 구분한 연구로는 이덕로 외(2002)의 연구가 있으며, 이 연구에서는 진로 서비스의 하위요인으로 진로 지도와 진로 정보 제공 등을 포함하였다. 그런데, 선행연구에서도 나타난 것처럼 대다수의 학생만족 및 교육서비스 연구가 학문중심의 4년제 대학을 연구의 대상으로 하였기 때문에, 이 부분의 중요성을 상대적으로 덜 강조되어 온 것으로 판단된다. 그러나 김호원 외(2011)의 연구

결과를 통해서도 알 수 있는 것처럼 전문대학은 4년제 대학에 비해 대학차원과 학생차원 양측 모두 취업 및 진로 지원에 대한 관심이 크다고 할 수 있으며, 전문직업인을 양성하는 교육목적 달성을 위해서도 강조되어야 할 필수적인 영역 중 하나라고 할 수 있다. 따라서 이 연구의 목적이 전문대학을 대상으로 한 학생만족 측정도구의 개발이므로, 진로 및 취업 지원이 전문대학의 학교만족을 측정하는 하위영역 구성에 포함됨이 타당하다고 할 수 있다. 이와같이 선행연구를 종합해 볼 때, 전문대학이 4년제 대학보다 취업 및 진로에 더 많은 관심을 가지고 지원하고 있음을 알 수 있으며, 따라서 학교만족도 측정도구 개발에 있어서 전문대학생에게 제공하는 진로 및 취업과 관련된 요인을 중요한 구성요소로 포함할 필요가 있음을 시사하였다.

한편, 선행연구에서 제안한 진로 및 취업 지원 영역의 구성요인을 종합하여 제시하면 <표 II-16>과 같다.

<표 II-16> 선행연구에서 제시한 연구자별 진로 및 취업 지원 영역의 구성요인 종합

연구자	김명용 (2011)	김미라 외 (2006)	김주홍 (2009)	김호원 외 (2011)	문희주 외 (2005)
제시 내용	-비정규교육과 정어학 및 컴퓨터 강좌 -생활 상담 -취업 상담 경력관리 서비스	-취업에의 연결 -생활 및 취업 상담	-교수와 학생간 지속적인 상담지도 -교수의 학생들의 취업 및 진로에 관심	-네트워킹 프로그램 -모의면접 -미취업자 프로그램 -산학체험 프로그램 -이력서클리닉 -취업스킬 향상 프로그램 -취업지원 부서 이외 프로그램 -학교별 특화 프로그램 -취업캠프 -취업특강 -취업관련 교과목 운영 -진로지도 및 진로상담	-자격증 취득 교육프로그램 -학과 차원의 진로지원 프로그램 시행의 체계성 -대학 및 학과차원의 진로지원 프로그램 도움 -교수님의 학생 상담 지도 -진로 지도 및 취업 지도에 적극적 -지도교수제(담 임교수제) 시행

(표계속)

손은영 (2011)	송찬호 (2005)	신인용 (2006)	오영재 외 (2001)	유영미 (2011)
<ul style="list-style-type: none"> -취업 및 진로정보 신속제공 -취업 및 진로 상담 지도 -학과목의 직업 선택 도움 	<ul style="list-style-type: none"> -취업 정보 공유 -학생과 상담 및 면담 정도 	<ul style="list-style-type: none"> -어학 및 컴퓨터 강좌, 강연회 -학생 생활 상담 -취업 상담 -진학 및 진로 지도 	<ul style="list-style-type: none"> -산학지원체제 -취업 및 진로 지도 열의 -진로 지도 및 상담 체제 	<ul style="list-style-type: none"> -취업 특강 -취업 지도 -취업정보 -어학특강 진로특강 -지도교수와 진로문제 상담 -지도교수와의 상담절차 및 과정

(표계속)

이공섭 (2008)	이덕로 (2002)	이석열 (2007)	이인학 (2007)	전도현 (2010)
<ul style="list-style-type: none"> -취업 및 고시 정보의 신속한 제공 -교육 상담의 적시성 	<ul style="list-style-type: none"> -취업관련 강좌 및 특강 -진로지도 및 정보제공 -취업지도 및 안내 -생활 상담 	<ul style="list-style-type: none"> -상담을 통한 문제해결 -개인문제 교수와 대화 -개인문제 교수와 상담 -지도교수제의 운영도 -학생이 원하면 언제든지 교수 상담 -학생문제에 대한 교수의 관심 	<ul style="list-style-type: none"> -진로지원 프로그램의 체계적 시행 -진로지원 프로그램의 도움정도 -학생들의 취업활성화를 위한 교수들의 적극적인 노력 	<ul style="list-style-type: none"> -기타 취업관련 교육 프로그램 -차별화/전문화된 취업관련 교과목 개설 -취업관련 행사 및 이벤트 -취업관련 교과목의 다양성과 유용성 -취업정보 습득의 편리성 -취업정보 제공의 다양성과 신속성 -취업정보 제공의 유익성과 실용성 -취업담당 인력의 전문성 -취업 상담 인원 및 조직

(표계속)

한국고용정보원 (2009)	홍선경 (2003)	Kevin(2002)	Lijuan Zhai(2012)	구성요인 종합
<ul style="list-style-type: none"> -멘토링·동아리·커뮤니티 -이력서·면접클리닉·취업캠프 등 -자격증 취득 관련 프로그램 -직업심리검사 -직장체험(인턴십, 견학 등) -취업관련 외국어 프로그램 -진로관련 강의 -진로설계상담 	<ul style="list-style-type: none"> -취업아르바이트 안내 -정규수업 외에 조직적으로 제공하거나 행하는 상담지도 	<ul style="list-style-type: none"> -진로결정을 위한 지원 -학생의 교육목적 달성을 위한 지도교수의 도움 -학생에 대한 상담직원의 관심 	<ul style="list-style-type: none"> -상담을 통한 정보 제공과 도움정도 -수업준비도를 이해하는데 상담전문가의 도움정도 -명확한 교육설정에 도움 정도 -교육목적 달성에 필요한 교과목 선택에 도움정도 -상담전문가의 학생에 대한 관심 -상담전문가의 학생 조력에 대한 관심 	<ul style="list-style-type: none"> -진로 프로그램 -학습상담 -생활상담 -지도교수의 상담 -상담직원의 관심 -취업정보 -취업 지원 노력 -취업 교과목 개설 -취업특강 -이력서 특강 -자격증 취득 -어학 프로그램 -컴퓨터 강좌 -취업상담 -진로상담 -취업 프로그램 -산학체험

진로 및 취업 지원 영역과 관련하여 19편의 선행연구를 통해 수집한 구성요인은 진로 프로그램, 학습상담, 생활상담, 지도교수의 상담, 상담직원의 관심, 취업정보, 취업 지원 노력, 취업 교과목 개설, 취업특강, 이력서 특강, 자격증 취득, 어학 프로그램, 컴퓨터 강좌, 취업상담, 진로상담, 취업 프로그램, 산학체험 등이다.

이상의 선행연구들에서 진로 및 취업 지원 영역을 구성하기 위해 공통적으로 포함한 구성요인을 정리하면 다음 <표 II-17>과 같다.

<표 II-17> 진로 및 취업 지원 영역의 구성 요인

진로 및 취업 지원 영역의 구성 요인	김명용 (2011)	김미라외 (2006)	김주홍 (2009)	김호원외 (2011)	문희주외 (2005)	손은영 (2011)
지도교수제 운영					○	
진로 프로그램					○	
진로상담				○	○	○
학습상담						
생활상담						
지도교수의 상담			○			
상담자의 관심			○			
취업정보						○
취업 지도		○			○	
취업 교과목 개설				○		○
취업특강				○		
이력서 특강				○		
자격증 취득					○	
어학 프로그램						
컴퓨터 강좌	○				○	
취업상담	○	○				○
취업 프로그램				○		
산학체험				○		

(표계속)

진로 및 취업 지원 영역의 구성 요인	송찬호 (2005)	신인용 (2006)	오영재 외 (2001)	유영미 (2011)	이공섭 (2008)	이덕로 외 (2002)
지도교수제 운영						
진로 프로그램					○	
진로상담		○	○	○		○
학습상담					○	
생활상담	○	○			○	○
지도교수의 상담						
상담자의 관심						
취업정보	○				○	
취업 지도			○	○	○	○
취업 교과목 개설						
취업특강				○	○	○
이력서 특강						
자격증 취득						
어학 프로그램		○		○		
컴퓨터 강좌		○				
취업상담						
취업 프로그램			○			
산학체험			○			

(표계속)

진로 및 취업 지원 영역의 구성 요인	이석열외 (2007)	이인학 (2007)	전도현 (2010)	한국고용 정보원 (2009)	홍선경 (2003)	Kevin (2002)
지도교수제 운영	○					
진로 프로그램		○		○		
진로상담					○	
학습상담						
생활상담	○					
지도교수의 상담	○					○
상담자의 관심		○				○
취업정보			○		○	
취업 지도						
취업 교과목 개설			○			
취업특강			○	○		
이력서 특강				○		
자격증 취득				○		
어학 프로그램				○		
컴퓨터 강좌						
취업상담						
취업 프로그램						
산학체험				○		

이러한 구성요인을 유사한 속성끼리 범주화해보면, 지도교수제 운영, 진로 프로그램, 진로상담, 학습상담, 생활상담, 지도교수의 상담, 상담자의 관심은 '진로 프로그램 및 진로 상담' 영역으로, 취업정보, 취업 지도, 취업 교과목 개설, 취업특강, 이력서 특강, 자격증 취득, 어학 프로그램, 컴퓨터 강좌, 취업상담, 취업 프로그램, 산학체험은 '취업 프로그램 및 취업 정보' 영역을 구성하는 요인으로 분류할 수 있었다. 따라서 선행연구를 분석한 결과를 토대로 본 연구에서는 전문대학생의 학교만족도의 진로 및 취업 지원 영역을 구성하는 하위 요인으로 '진로 프로그램 및 진로 상담'과 '취업 프로그램 및 취업 상담'으로 구성됨을 확인하였다. 따라서 본 연구에서도 진로 및 취업 지원 영역을 구성하는 하위 영역으로 2개의 요인 즉, 진로 프로그램 및 진로 상담과 취업 프로그램 및 취업 상담으로 설정하였다.

다음으로 좀더 구체적으로 각 하위 영역을 구성하는 주요 요인들을 정리하면, ‘진로 프로그램 및 진로 상담’은 대학에서 학생들이 자신의 진로를 탐색하기 위해 필요한 프로그램을 제공하고, 진로와 관련하여 상담을 제공하는 요인으로 구성되어 있으며, ‘취업 프로그램 및 취업 정보’ 취업에 필요한 역량을 쌓기 위한 취업 프로그램을 제공하고, 취업과 관련된 각종 취업 정보를 제공하는 요인으로 구성되어 있었다. 이에 선행연구를 통해서 진로 및 취업 지원 영역을 구성하는 하위영역과 각 하위영역을 구성하는 하위 요소 그리고 각 요소를 측정하기 위한 지표를 종합하여 제시하면 다음 <표 II-18>과 같다.

<표 II-18> 진로 및 취업 지원 영역의 구성영역, 구성요소, 측정지표 종합

구성영역	진로 프로그램 및 진로 상담				취업 프로그램 및 취업 상담			
구성요소	진로 프로그램		진로 상담		취업 프로그램		취업 상담	
측정지표	진로 탐색 프로그램	진로 멘토링 프로그램	상담 태도	상담 내용	취업스킬 향상 프로그램	자격증 취득 프로그램	채용 정보	자격증 정보
김명용(2011)				○	○			
김미라 외(2006)				○				
김주홍(2009)			○					
김호원 외(2011)				○	○	○		○
문희주 외(2005)	○	○	○		○	○		○
손은영(2011)				○			○	
송찬호(2005)			○				○	
신인용(2006)				○	○			
오영재 외(2001)			○		○			
유영미(2011)			○	○	○			
이공섭(2008)			○				○	
이덕로 외(2002)				○	○		○	
이석열 외(2007)			○	○				
이인학(2007)	○	○	○					
전도현(2010)			○		○	○	○	
한국고용정보원(2009)	○			○	○			
홍선경(2003)				○			○	
Kevin(2002)		○		○				
Lijuan(2012)				○				

①김명용(2011). 대학서비스 만족도와 인간관계가 대학생들의 질에 미치는 영향. 동양대학교대학원 석사학위논문.

②김미라 외(2006). 대학교육서비스에 대한 소비자만족 모델구축. 한국가정관리학회지, 24(6), p.17~31.

- ③김주홍(2009). 대학의 교육서비스 품질이 고객만족과 학교 충성도에 미치는 영향에 관한연구, 영남대학교대학원 석사학위논문.
- ④김호원 외(2011). 국내 대학 취업진로기구 운영실태 효율성 분석에 관한 연구. 생산성논집, 25(1), p.317-345.
- ⑤문희주 외(2005). 전문대학 교육전반에 관한 학생만족도 조사연구. 한국전문대학교육협의회.
- ⑥손은영(2011). 호텔·관광 전공 대학생이 지각한 교육서비스의 실행도가 대학생활적응에 미치는 영향. 한국관광학회 학술대회 및 연구논문 발표대회, p.747~760.
- ⑦송찬호(2005). 대학교육서비스품질이 학생만족에 미치는 영향에 관한 연구 : C대학을 중심으로. 청주대학교대학원 석사학위논문.
- ⑧신인용(2006). 대학 교육서비스가 학교 성과와 학생의 전반적인 삶의 질에 미치는 영향. 연세대학교대학원 석사학위논문.
- ⑨오영재 외(2001). 대학교육의 성과에 대한 대학조직내 재요인들의 영향력 분석 연구. 교육행정학연구, 19(3), p.207~231.
- ⑩유영미(2011). 전문대학의 교육환경과 전문대학생의 진로 및 교육목표. 이화여자대학교대학원 박사학위논문.
- ⑪이공섭(2008). 학생만족에 미치는 영향요인에 관한 연구. 경영정보연구 26, p.231~259.
- ⑫이덕로 외(2002). 학생생활 만족도에 대한 영향요인 연구: 고객만족관점을 중심으로. 산학경영연구, 15, p.1~24.
- ⑬이석열 외(2007). 대학생의 교육 만족도 조사 연구: 남서울대학교를 대상으로. 남서울대학교 논문집, 13(1), p.201~223.
- ⑭이인학(2007). 한국 전문대학의 교육여건 및 발전방안에 대한 재학생의 만족도 및 인식 분석. 계명대학교대학원 박사학위논문.
- ⑮전도현(2010). 전문대학생 취업진로지도 방안연구: 오산대학을 중심으로. 경기대학교대학원 석사학위논문.
- ⑯한국고용정보원(2009). 전문대학 직업진로지도 실태조사 보고서. 서울: 한국고용정보원.
- ⑰홍선경(2003). 대학 행정 서비스에 대한 이용자와 제공자의 인식 차이. 경희대학교대학원 석사학위논문.
- ⑱Kevin(2002). Key Determinants of Student Satisfaction. Journal of College Student Retention, 4(3), p.271-279.
- ⑲Lijuan(2012). Initial Validation of an Instrument to Measure Community College Student Satisfaction. Community college journal of research and practice, 36(1), p.47-58.

이를 토대로 전문대학생의 학교만족도의 진로 및 취업 지원 영역의 초안을 구안할 때는 두명의 연구자 이상이 제시하거나, 앞서 논의된 전문대학생과 전문대학의 서비스 품질의 특성을 반영하여 추출한 내용으로 선정되는 것이 요구되며, 이에 대한 타당성 확보를 위하여 전문가 검토나 델파이 방법 등을 통한 타당성 조사가 요구된다.

3) 행정 지원

대학에서의 행정지원은 대학의 행정부서가 학생들에게 제공하는 서비스로서(김명용, 2011), 구체적으로 학생이 대학생활을 편리하게 하고자 하는 행정지원 프로세스와 직원의 전문성과 친절성을 말한다(구본길, 2010). 대학이 인적·물적 조건을 갖추기 위하여 풍부한 재정을 확보하고, 효율적으로 경영을 관리하며, 여러 시설 및 설비 관리를 통하여 교육활동을 좀더 효율적으로 전개할 수 있도록 하고, 대학 조직의 유지와 발전을 위한 업무를 포괄하는 개념으로 본다(홍선경, 2003). 또한 대학의 행정 지원은 대학이 교육, 연구, 봉사 등 대학의 일반적인 기능을 원활히 수행하기 위하여 목표를 합리적으로 설정하고, 필요

한 인적·물적 자원을 확보하고 배분하여 효율적으로 운영하도록 하며 이로써 대학의 목표를 효과적으로 달성하려는 일련의 지원 및 봉사활동이라고도 할 수 있다(윤성현, 2002). 대학에서 제공하는 행정과 관련된 지원은 대학 직원에 의해 이루어지는 각종 행정업무와 행정프로세스의 결합을 의미하며(김신희, 2011), 학사행정 또는 학교생활 관련 교직원들의 업무처리와 관련된 요인을 포함한다(김주홍, 2008; 이영진, 2010).

양태식(2005)과 이경철(2006)은 학생들에게 제공하는 대학의 직원 서비스는 학생만족의 중요 요소라고 하였으며, 최규환(2008)도 대학에서의 행정지원을 대학교육서비스의 핵심적인 요인으로 제시한바 있다. 또한, King(1995)의 연구에서도 보다 질 높은 교육을 제공하는 것도 중요하지만 부가적으로 학생들에게 필요한 정보를 주기적으로 제공하거나 학생들의 요구에 신속히 대응하는 행정서비스가 학생만족에 미치는 영향이 크다는 결과를 제시하였으며, Hill(1995)의 연구에서도 행정직원들의 학생에 대한 지원 체제 및 정도, 상담능력 등에 대한 평가가 높게 나타났다.

김신희(2011)는 대학의 행정 지원은 증명서 발급 및 등록금 납부 서비스 만족, 장학제도(수혜인원, 금액 등) 만족, 수강신청 및 변경 시스템의 편리성, 국내외 교환학생 정보의 다양성, 직원의 서비스 제공의 신속성, 직원의 업무에 대한 충분한 지식, 직원의 서비스 제공시 정중함과 예의바름, 직원의 학생에 대한 관심 등을 포함하였으며, 홍선경(2003)은 교육과정과 수업관리에 관련된 업무, 학생 장학지도, 정규수업 외에 조직적으로 제공하거나 행하는 상담지도, 건강관리, 취업아르바이트 안내 등을 포함하는 학생에 대한 전반적인 봉사활동을 포괄하였다.

이영진(2010)은 행정요인으로 직원의 지식, 직원의 신뢰성, 직원의 친절성, 직원의 신속성, 행정서비스 제공시 접근이 용이한 방법으로 공지, 직원의 학생의 문제해결에 대한 관심, 학사업무 처리의 전산화, 증명서 발급의 편의성 등을 포함하였는데, 이 연구에서 복지요인에 포함된 등록금의 책정수준, 장학금 혜택의 다양화 등은 선행연구(김신희, 2011)에 비추어볼 때, 행정요인으로 포함될 수 있을 것으로 판단된다.

구본길(2011)과 조승철(2008)의 연구에서는 행정(직원)서비스 요인으로 수강신청 절차의 간편성, 각종 증명서 발급의 간편성, 도서관 이용절차의 간편성, 윈스톱 행정서비스의 편리성, 장학제도 혜택(금액, 수혜인원 등), 행정직원의 친절성, 행정직원의 업무에 대한 지식 등을 포함하였다. 김명용(2011)의 연구에서는 증명서 발급서비스, 장학제도(수혜인

원, 금액 등), 수강신청 및 변경시스템, 등록금 납부서비스, 국내외 교환학생 제도, 동아리 활동 지원, 학교 축제/행사 지원, 생활 및 취업상담/경력관리 서비스, 비정규교육과정(어학 및 컴퓨터 강좌), 유명인/전문인 각종 강연회 지원, 공연/영화 상영 등 문화적 행사 지원, 직원 서비스의 신속성, 직원의 태도(정중함, 예의바름), 직원의 전문성(업무에 대한 충분한 지식), 직원의 학생들에 대한 관심 등을 포함하였다. 최규환(2008)은 신속한 서비스 제공, 직원의 적극적이고 성실한 자세, 학생요구에 대한 대응 등을 포함하였으며, 김지현 외(2011)는 직원의 신속성, 직원이 친절성, 직원의 학생에 대한 도움정도, 직원의 신뢰성, 수강신청의 도움을 포함하였다.

한편, 선행연구에서 제안한 행정 지원 영역의 구성요인을 종합하여 제시하면 <표 II-19>와 같다.

<표 II-19> 선행연구에서 제시한 연구자별 진로 및 취업 지원 영역의 구성요인 종합

연구자	구본길 (2011)	김명용 (2011)	김미라 외 (2006)	김신희 (2011)	김주홍 (2009)	김지현 외 (2011)
제시 내용	<ul style="list-style-type: none"> -수강신청 절차의 간편성 -원스톱 행정서비스의 편리성 -각종 증명서 발급의 간편성 -장학제도(혜택, 금액, 수혜인원) -행정직원의 업무에 대한 지식 -행정직원의 친절성 	<ul style="list-style-type: none"> -수강신청 및 변경시스템 -증명서 발급서비스 - -등록금 납부서비스 -장학제도, 수혜인원, 금액 등) -직원의 전문성, 업무에 대한 충분한 지식 -직원 서비스의 신속성 -직원의 태도(정중함, 예의바름) -직원의 학생들에 대한 관심 	<ul style="list-style-type: none"> -수강신청 등 등록금수준 대비 장학금 혜택 -행정직원들의 서비스 	<ul style="list-style-type: none"> -수강신청 및 변경시스템의 편리성 -증명서 발급 및 등록금 납부 서비스 만족 -장학제도, 수혜인원, 금액 등) 만족 -직원의 업무에 대한 충분한 지식 -직원의 서비스 제공의 신속성 -직원의 서비스 제공시 정중함과 예의바름 -직원의 학생에 대한 관심 	<ul style="list-style-type: none"> -학사업무 처리의 전산화 -증명서 발급 -등록금 책정수준 적당 -장학금 혜택 다양 -행정서비스 제공 공지, SMS, email, 우편, 전화 등) -직원의 전문성 -직원 업무처리 의 신뢰성 -학생문의에 대한 직원의 신속성 -직원의 친절 -직원의 문제해결 능력 	<ul style="list-style-type: none"> -수강신청의 도움 -직원의 신뢰성 -직원의 신속성 -직원이 친절성 -직원의 학생에 도움정도

(표계속)

문희주 외 (2005)	손은영 (2011)	송찬호 (2005)	신인용 (2006)	오영재 외 (2001)	유영미 (2011)
<ul style="list-style-type: none"> -민원서비스 -증명서/학생증 발급 등 -장학제도 -근로장학생제도(학내 아르바이트) 	<ul style="list-style-type: none"> -장학금제도 -불만사항 신속대응 -행정직원의 친절함 -직원의 학생과의 의사소통능력 -학생문제 관심도 	<ul style="list-style-type: none"> -수강신청의 편의성 -증명서 발급 편리 -등록금의 적절성 -다양한 혜택의 장학금 제공 	<ul style="list-style-type: none"> -수강신청 -비용 납부 증명서 발급 -교직원 서비스의 신속성과 정확성 -교직원의 태도(정중함, 예의바름 등) 	<ul style="list-style-type: none"> -장학금 수혜기회와 배분의 공정성 -행정서비스의 범위와 질 -행정직원의 전문성과 신뢰성 -학생에 대한 태도 	<ul style="list-style-type: none"> -학교 등록금

(표계속)

이공섭 (2008)	이덕로 외 (2002)	이석열 외 (2007)	이영진 (2010)	조승철 (2008)	홍선경 (2003)
<ul style="list-style-type: none"> -교직원을 신뢰 -규정 및 약속 준수 -상벌이 공정 -학생 요구에 신속한 반응 -학생에 대한 관심과 문제해결에 최선을 -학생 어려움을 자발적 지원 	<ul style="list-style-type: none"> -수강신청 및 변경 -증명서발급 서비스 -장학금 지급제도 -학생 복지관련 업무 -학생 활동 지원 -학과사무실 서비스 -행정직원의 자세, 친절도) 	<ul style="list-style-type: none"> -증명서 발급의 신속성 -증명서발급의 신속성 -장학금적절 여부 -학사업무의 정보제공 -직원의 담당업무의 전문성 -직원의 태도나 말씨의 친절성 -직원의 행정적인 업무 상담 	<ul style="list-style-type: none"> -학사업무 처리의 전산화 -증명서 발급의 편의성 -등록금의 책정 수준 -장학금 혜택의 다양화 -행정서비스 제공시 접근 이용이 한방 -법으로공지 -직원의 지식 -직원의 신뢰성 -직원의 신속성 -직원의 친절성 -학생의 문제해결에 대한 직원의 관심 	<ul style="list-style-type: none"> -수강신청절차의간편성, 원스톱 -행정서비스의 편리성 -각종증명서 발급의간편성 -장학제도혜택, 금액, 수혜인원 등) -행정직원의 업무에 대한 지식 -행정직원의 친절성 	<ul style="list-style-type: none"> -수업 관리와 관련된 업무 -학생의 장학지도

(표계속)

최규환 (2008)	Kevin (2002)	Lijuan (2012)	Marzo-Navarro et al.(2005)	구성요인 종합
<ul style="list-style-type: none"> -신속한 서비스 제공 -직원의 적극적이고, 성실한 자세 -학생의 요구에 대한 대응 	<ul style="list-style-type: none"> -등록금 정책의 합리성 -투자대비 등록금의 가치 -적절한 재정지원과 정보 -행정사무실의 접근 편리성 -행정직원의 전문성 -직원의 도움정도 -직원의 신속성 -입학상담관의 대응성 -교직원의 접근가능성 -직원의 학생에 대한 개별적인 관심 	<ul style="list-style-type: none"> -시간표에 제시된 정보의 명확성과 편리성 -적정한 등록금 수준 -입학과정행정처리 -합리적인 등록금 환불 정책 -민원처리 방법 효과성 -재정지원 만족도 -직원의 친절도와 도움정도 -직원의 서비스 	<ul style="list-style-type: none"> -등록금 수준의 적절성 -등록금 지불의 편의성 -등록절차의 적절성 -등록기간의 적절성 -행정부서 기능의 효과성 	<ul style="list-style-type: none"> -수강신청절차 -행정서비스의 편리성 -증명서 발급의 간편성 -민원서비스 -장학제도 -직원의 태도 -직원의 전문성 -직원의 친절성 -직원의 신속성 -등록금 수준 -직원의 신뢰성 -직원의 문제해결능력 -직원의 학생에 대한 도움정도 -행정부서 및 학과사무실 접근성

행정 지원 영역과 관련하여 22편의 선행연구를 통해 수집한 구성요인은 수강신청절차, 행정서비스의 편리성, 증명서 발급의 간편성, 민원서비스, 장학제도, 직원의 태도, 직원의 전문성, 직원의 친절성, 직원의 신속성, 등록금 수준, 직원의 신뢰성, 직원의 문제해결능력, 직원의 학생에 대한 도움정도, 행정부서 및 학과사무실 접근성 등이다.

이상의 선행연구들에서 행정 지원 영역을 구성하기 위해 공통적으로 포함한 구성요인을 정리하면 다음 <표 II-20>과 같다.

<표 II-20> 행정 지원 영역의 구성 요인

행정 지원 영역의 구성 요인	구본길 (2011)	김명용 (2011)	김미라외 (2006)	김신희 (2011)	김주홍 (2009)	김지현외 (2011)
수강신청절차	○	○	○	○		○
행정서비스의 편리성	○				○	
증명서 발급의 간편성	○	○		○	○	
민원서비스						
장학제도	○	○	○	○	○	
직원의 태도		○		○		
직원의 전문성	○	○		○	○	
직원의 친절성	○				○	○
직원의 신속성		○		○	○	○
등록금 수준		○			○	
직원의 신뢰성					○	○
직원의 문제해결능력					○	
직원의 학생에 대한 도움 정도		○	○	○		○
행정부서 및 학과사무실 접근성						

(표계속)

행정 지원 영역의 구성 요인	문희주외 (2005)	손은영 (2011)	송찬호 (2005)	신인용 (2006)	오영재 외 (2001)	유영미 (2011)
수강신청절차			○	○		
행정서비스의 편리성						
증명서 발급의 간편성	○		○	○		
민원서비스	○					
장학제도	○	○	○		○	
직원의 태도				○	○	
직원의 전문성					○	
직원의 친절성		○				
직원의 신속성		○		○		
등록금 수준			○			○
직원의 신뢰성					○	
직원의 문제해결능력						
직원의 학생에 대한 도움 정도		○			○	
행정부서 및 학과사무실 접근성						

(표계속)

행정 지원 영역의 구성 요인	이공섭 (2008)	이덕로외 (2002)	이석열외 (2007)	이영진 (2010)	조승철 (2008)
수강신청절차		○			○
행정서비스의 편리성			○		○
증명서 발급의 간편성		○	○	○	○
민원서비스					
장학제도		○	○	○	○
직원의 태도		○			
직원의 전문성			○	○	○
직원의 친절성			○	○	○
직원의 신속성	○			○	
등록금 수준				○	
직원의 신뢰성	○			○	
직원의 문제해결능력	○			○	
직원의 학생에 대한 도움 정도	○	○	○	○	
행정부서 및 학과사무실 접근성					

(표계속)

행정 지원 영역의 구성 요인	최규환 (2008)	홍선경 (2003)	Kevin (2002)	Lijuan (2012)	Marzo-Nav arro et al (2005)
수강신청절차					
행정서비스의 편리성				○	
증명서 발급의 간편성					
민원서비스					
장학제도		○			
직원의 태도	○				
직원의 전문성			○		
직원의 친절성				○	
직원의 신속성	○		○		
등록금 수준			○	○	○
직원의 신뢰성					
직원의 문제해결능력					
직원의 학생에 대한 도움 정도	○		○	○	
행정부서 및 학과사무실 접근성			○		○

이러한 구성요인을 유사한 속성끼리 범주화해보면, 수강신청절차, 행정서비스의 편리성, 증명서 발급의 간편성, 민원서비스, 장학제도, 등록금 수준, 행정부서 및 학과사무실 접근성은 '학사행정' 영역으로, 직원의 태도, 직원의 전문성, 직원의 친절성, 직원의 신속성, 직원의 신뢰성, 직원의 문제해결능력, 직원의 학생에 대한 도움정도는 '직원' 영역을 구성하는 요인으로 분류할 수 있었다. 따라서 선행연구를 분석한 결과를 토대로 본 연구에서는 전문대학생의 학교만족도의 진로 및 취업 지원 영역을 구성하는 하위 요인으로 '학사행정'

과 '직원'이 구성됨을 확인하였다. 따라서 이 연구에서도 행정 지원 영역을 구성하는 하위 영역으로 2개의 요인 즉, 학사행정과 직원으로 설정하였다.

다음으로 좀더 구체적으로 각 하위 영역을 구성하는 주요 요인들을 정리하면, '학사행정'은 학생들이 대학생활 중에 필요한 수강신청을 비롯하여 여러 가지 학사와 관련한 행정적 업무 서비스를 제공하는 요인으로 구성되어 있으며, '직원'은 행정 처리에 있어서 직원의 태도 및 역량 정도에 대한 요인으로 구성되어 있었다. 이에 선행연구를 통해서 행정 지원 영역을 구성하는 하위영역과 각 하위영역을 구성하는 하위요소 그리고 각 요소를 측정하기 위한 지표를 종합하여 제시하면 다음 <표 II-21>과 같다.

<표 II-21> 행정 지원 영역의 구성영역, 구성요소, 측정지표 종합

구성영역	학사행정						직원			
구성요소	행정처리				등록금과 장학제도		전문성		태도	
측정지표	수강 신청 절차	증명 서 발급	행정 절차	서비스 의 질	등록금	장학 제도	직원의 대응	직원의 지식 정도	직원의 친절 성	직원의 학생에 대한 관심
구본길(2011)	○	○				○	○		○	
김명용(2011)	○	○			○	○	○			○
김미라 외(2006)	○				○			○		
김신희(2011)	○	○				○	○			○
김주홍(2009)		○	○		○	○	○		○	○
김지현 외(2011)	○							○	○	
문희주 외(2005)		○				○				
손은영(2011)						○			○	○
송찬호(2005)	○	○			○	○			○	
신인용(2006)	○									○
오영재 외(2001)				○		○	○			
유영미(2011)					○					
이공섭(2008)										○
이덕로 외(2002)	○	○		○		○			○	
이석열 외(2007)		○	○			○	○		○	○
이영진(2010)		○	○		○	○	○		○	○
조승철(2008)	○	○				○	○		○	
최규환(2008)										○
홍선경(2003)	○					○				

구성영역	학사행정						직원			
구성요소	행정처리				등록금과 장학제도		전문성		태도	
측정지표	수강 신청 절차	증명서 발급	행정 절차	서비스의 질	등록금	장학 제도	직원의 대응	직원의 지식 정도	직원의 친절성	직원의 학생에 대한 관심
Kevin(2002)				○	○	○	○	○		○
Lijuan(2012)	○		○	○	○			○	○	
Marzo-Navarro et al.(2005)			○	○	○					

- ①구본길(2011). 대학서비스에 대한 외식·조리전공 학습자인식요인이 만족과 행동의도에 미치는 영향 연구. 경기대학교 대학원 석사학위논문.
- ②김명용(2011). 대학서비스 만족도와 인간관계가 대학생활의 질에 미치는 영향. 동양대학교대학원 석사학위논문.
- ③김미라 외(2006). 대학교육서비스에 대한 소비자만족 모델구축. 한국가정관리학회지. 24(6), p.17~31.
- ④김신희(2011). 서비스 가치의 선행요인이 서비스가치 및 충성도에 미치는 영향에 관한 연구-대학 서비스를 중심으로. 경성대학교대학원 석사학위논문.
- ⑤김주홍(2009). 대학의 교육서비스 품질이 고객만족과 학교 충성도에 미치는 영향에 관한연구. 영남대학교대학원 석사학위논문.
- ⑥김지현 외(2011). 교육서비스품질이 고객만족 및 재이용에 미치는 영향에 관한 실증적 연구: E평생교육센터 중심으로. 품질경영학회지, 39(1), p.155~166.
- ⑦문희주 외(2005). 전문대학 교육전반에 관한 학생만족도 조사연구. 한국전문대학교육협의회.
- ⑧손은영(2011). 호텔·관광 전공 대학생이 지각한 교육서비스의 실행도가 대학생활적응에 미치는 영향. 한국관광학회 학술대회 및 연구논문 발표대회, p.747~760.
- ⑨송찬호(2005). 대학교육서비스품질이 학생만족에 미치는 영향에 관한 연구 : C대학을 중심으로. 청주대학교대학원 석사학위논문.
- ⑩신인용(2006). 대학 교육서비스가 학교 성과와 학생의 전반적인 삶의 질에 미치는 영향. 연세대학교대학원 석사학위논문.
- ⑪오영재 외(2001). 대학교육의 성과에 대한 대학조직내 재요인들의 영향력 분석 연구. 교육행정학연구, 19(3), p.207~231.
- ⑫유영미(2011). 전문대학의 교육환경과 전문대학생의 진로 및 교육목표. 이화여자대학교대학원 석사학위논문.
- ⑬이공섭(2008). 학생만족에 미치는 영향요인에 관한 연구. 경영정보연구 26, p.231~259.
- ⑭이덕로 외(2002). 학생생활 만족도에 대한 영향요인 연구: 고객만족관점을 중심으로. 산학경영연구, 15, p.1~24.
- ⑮이석열 외(2007). 대학생의 교육 만족도 조사 연구: 남서울대학교를 대상으로. 남서울대학교 논문집, 13(1), p.201~223.
- ⑯이영진(2010). 대학서비스 만족도의 핵심요인에 관한연구: 한국학생과 외국학생의 비교. 국민대학교대학원 석사학위논문.
- ⑰조승철(2008). 대학서비스 수준과 학생의 대학에 대한 태도와의 관계. 홍익대학교대학원 석사학위논문.
- ⑱최규환(2008). 관광분야 대학교육서비스 평가에 관한 구조적 관계 연구. 관광학연구, 32(2), p.13~37.
- ⑲홍선경(2003). 대학 행정 서비스에 대한 이용자와 제공자의 인식 차이. 경희대학교대학원 석사학위논문.
- ⑳Kevin(2002). Key Determinants of Student Satisfaction. Journal of College Student Retention, 4(3), p.271-279.
- ㉑Lijuan(2012). Initial Validation of an Instrument to Measure Community College Student Satisfaction. Community college journal of research and practice, 36(1), p.47-58.
- ㉒Marzo-Navarro et al.(2005). "A new management element for universities: satisfaction with the offered courses", International Journal of Educational Management, 19(6), p.505-526.

이를 토대로 전문대학생의 학교만족도의 행정 지원 영역의 초안을 구안할 때는 두명의 연구자 이상이 제시하거나, 앞서 논의된 전문대학생과 전문대학의 서비스 품질의 특성을 반영하여 추출한 내용으로 선정되는 것이 요구되며, 이에 대한 타당성 확보를 위하여 전문가 검토나 델파이 방법 등을 통한 타당성 조사가 요구된다.

4) 물리적 환경 지원

대학의 시설은 대학 이념에 기초한 대학의 교육목적과 목표를 달성하고, 교육·연구·봉사과 같은 대학교육의 제반 기능을 원활히 수행하는데 필요한 교지, 체육장 같은 공간 및 교육기본시설, 연구시설, 부속시설, 실험·실습시설 같은 모든 물리적 환경과 형태를 의미한다. 따라서 대학교육시설은 대학 교육목표의 효과적 달성을 위해 교육과정의 수행을 지원하는데 필요한 모든 물적 조건을 총칭하는 것으로서 대학교육과 역동적인 관계에서 이해되어야 하며, 어디까지나 교육활동을 효과적으로 지원하는 수단적·매개적·보조적인 것이며, 교육시설 그 자체가 목적이 되어서는 안된다고 하였다(신중식, 김현진, 김상돈, 2009). 안경섭(2009)에 의하면, 대학시설은 대학의 고유 기능인 교육과 연구, 그리고 사회봉사를 효율적으로 수행하기 위한 물리적 환경으로 정의될 수 있다. 신중식 외(2009)와 안경섭(2009)이 정의한 대학시설은 4년제 대학의 교육목적인 교육과 연구를 위한 수단적 의미이며, 이 연구에서의 대학시설은 전문대학의 고유 기능인 교육과 산학협동을 효율적으로 수행하기 위한 물리적 환경으로 이해할 수 있다. 따라서 4년제 대학과 비교하였을 때, 전문대학에서는 산학협동을 실현하기 위한 물리적 환경 요인이 중요하며, 이러한 요소가 전문대학생의 학교만족 측정요인에 포함될 필요가 있음을 시사한다.

김주홍(2008)은 학생들이 이용할 수 있는 각종 시설과 관련된 요인을 복지요인에 포함하였으나, 실제적으로 이 영역에 포함된 요인을 살펴보면 복지요인보다는 시설 및 기자재와 관련된 요인이 주를 이루고 있으므로, 시설요인으로 분리하여 명명화하는 것이 타당할 것으로 판단되었다. 김명용(2011)은 시설 및 기자재를 물리적 서비스로 명명하였으며, 학생이 이용하는 모든 시설을 제공하는 서비스라고 하였으며, 구본길(2010)에 의하면, 시설 및 기자재는 강의에 필요한 각종 실험·실습 기자재와 강의실의 쾌적한 환경, 휴식공간, 자치기구, 통학의 편리성을 모두 포괄하였다.

김미라 외(2005)의 연구에서는 대학의 시설 및 기자재 영역이 학생만족의 중요한 측정

변수임을 제시한바 있으며, 이성호(1987)는 대학의 물리적 환경이 교수-학습에 영향을 미치는 요인이라고 하였으며, 대학이 보유하고 있는 공간, 구조물, 시설, 설비품 등의 요소는 학생들에게 심리적인 영향을 미친다고 하였다(김현조, 1997). 또한, 이경철(2006)과 Bitner(1992)도 대학의 물리적 환경이 학생만족을 결정하는 요인이라는 연구들을 제시하였으며, 물리적 환경은 대학의 이미지와 학생의 교육목적과의 의사소통에 있어 강력한 영향을 미친다고 하였다. 또한, 한준상(1996)도 학교만족도를 결정하는 중요한 요인으로서 교육활동의 능률에 지대한 영향을 주는 요인이 물리적 환경임을 제시한 바 있다.

한편, 영역의 명칭과 관련하여 선행연구를 분석해보면, ‘시설 및 기자재’와 ‘물리적 환경’의 두가지로 주로 표현되고 있는데, 안경섭(2009)의 연구에서 제시된 대학시설의 개념을 토대로 시설과 물리적 환경은 같은 의미로 이해할 수 있다. 따라서 이 연구에서는 선행연구들에서 제시된 대학 내의 여러 시설 및 기자재 요인을 포함하여 대학의 캠퍼스 환경까지를 포함하는 개념으로 보기 때문에 물리적 환경으로 명명하는 것이 좀더 타당하다고 판단하였다.

김신희(2011)는 대학의 시설 및 기자재로 강의실, 도서관, 동아리방 및 학과학회실 환경, 공연장 시설, 학생휴식공간과 야외 체육시설의 구비, 캠퍼스의 동선, 상징물과 조형물, 조경환경, 조명시설 등을 포함하였으며, 이영진(2010)은 시설요인으로 충분한 기자재의 확보, 강의실의 첨단화, 도서관의 시설, 학생 휴식공간, 편의시설 이용의 용이함 등을 포함하였다. 구본길(2011)의 연구에서는 시설요인을 물리적 환경 서비스로 명명하였으며, 강의에 필요한 각종 실험실습 기자재와 강의실의 쾌적한 환경, 휴식 공간, 자치기구, 통학의 편리성을 포함하였다.

조승철(2008)의 연구에서는 컴퓨터 실습실의 최신 시설 구비, 강의실 환경, 각종 편의시설 환경, 통학의 편리성, 학생 휴식공간, 동아리방 및 학생자치실, 대학 캠퍼스 외관 등을 포함하였다. 김명용(2011)의 연구에서는 강의실(기기 및 시설의 수준/쾌적성), 컴퓨터시설(시설 및 이용편리성), 도서관(열람실, 도서대여, 이용편리성 등), 스터디 룸(시설 및 이용편리성), 생활관(기숙사), 학생 휴식 공간, 야외 체육시설, 교내 식당 이용, 교내 매점 이용, 교내 서점 이용, 교내 복사점 이용, 교내 ATM이용, 교내 화장실 이용, 편리한 동선을 고려한 캠퍼스 설계(편리성), 캠퍼스 조경 및 조명 시설(심미성) 등을 포함하였다. 최규환(2008)은 시설복지요인으로 충분한 기자재, 시청각 설비, 전공교재 등을 포함하였다. 한편,

김지현 외(2011)는 대중교통의 편리성, 주차 편의성, 강의장 규모, 냉난방 시설, 시설 기자재, 휴식공간, 강의실 조명 밝기를 포함하였다.

한편, 선행연구에서 제안한 물리적 환경 지원 영역과 관련된 선행연구를 종합하여 제시하면 <표 II-22>와 같다.

<표 II-22> 선행연구에서 제시한 연구자별 물리적 환경 지원 영역의 구성요인 종합

연구자	구본길 (2011)	김명용 (2011)	김미라 외 (2006)	김신희 (2011)	김주홍 (2009)
제시 내용	<ul style="list-style-type: none"> -강의실 환경 -실험실습 기 자재 -도서관 이용 -휴식 공간 -통학의 편의 성 -캠퍼스 외관 	<ul style="list-style-type: none"> -강의실 기기 -강의실 시설 -도 서 관 (열 램 실, 도서대여, 이 용 편 리 성 등) -컴퓨터 시설 -교내 식당 -교내 화장실 -스터디 룸 -학생 휴식 공간 	<ul style="list-style-type: none"> -강의실의 기 기 강의실 시설 -도서관 시설 -정보화 시설 	<ul style="list-style-type: none"> -강의실 -도서관 -조경환경 -조명시설 -공연장 시설 -동아리방 환경 -학과 학회실 환경 -학생 휴식공간 -체육시설 	<ul style="list-style-type: none"> -강의실의 침 단화 -도서관의 도 서 -도서관 시설 -수업 기자재 -수업 시설 -편의시설(매점 /자판기/복사 실/ 식당 등) -휴식공간

(표계속)

김지현 외 (2011)	문희주 외 (2005)	손은영 (2011)	송찬호 (2005)	신인용 (2006)
<ul style="list-style-type: none"> -강의실 조명 -강의장 규모 -시설 기자재 -냉난방 시설 -휴식공간 -대중교통의 편의성 -주차의 편의성 	<ul style="list-style-type: none"> -강의실의 규모 -강의실의 기자재 -실험·실습실의 규모 -실험·실습실의 기자재 -도서관의 규모와 시설 -도서관의 장서 -개방전산실 이용 -학생식당/매점 -기숙사 -문구점/복사실 -상담실 -보건실 -양호실 -학생회관 -학내 신문사/방송국 -동아리실 -학생회실 -휴게실 공간 	<ul style="list-style-type: none"> -강의시설 -실습실 시설 -도서관 및 장서 시설 -기타편의시설 -학생식당 음식 및 시설 	<ul style="list-style-type: none"> -강의실크기 -도서관의소장책 정리 -도서관의 정보 검색 시스템의 활용편리 -전산실에 인터넷 사용이 적합 -교육용 기자재 충분 -교내식당 음식 값 -교내식당은 항상 청결 -구내서점책 종류 및 가격 -구내 매점 상품 및 공간 -체육관의 개방 시간과 사용 	<ul style="list-style-type: none"> -강의실 기기 -강의실 시설 -실습 자재 -컴퓨터 시설 -도서관 시설 -기숙사 -교내 식당 -교내 서점 -체육관 시설 -학내보건소 -기타편의시설 -휴식공간

(표계속)

오영재 외 (2001)	유영미 (2011)	이덕로 외 (2002)	이공섭 (2008)	이석열 외 (2007)	이영진 (2010)
<ul style="list-style-type: none"> -강의실 -실험실습실 -도서관 시설 -정보화 시설 -복지시설(기숙사와 식당) -운동시설 	<ul style="list-style-type: none"> -도서관 	<ul style="list-style-type: none"> -도서관 -학생식당 -체육시설 -복지시설(양호실, 상담실, 진로지도실 등) -학회실 -휴게실 	<ul style="list-style-type: none"> -최신 학습장비 구비 -교육시설 -시설 사용의 편리 -편의시설 	<ul style="list-style-type: none"> -실습기자재 -실습재료의 지원 -정보수집의 용이성 -도서 자료 이용 -컴퓨터 이용 -필요 기자재 구비 -냉난방 -식당음식 -의료시설 -학습공간 -휴게실 공간 	<ul style="list-style-type: none"> -강의실의 첨단화 -도서관의 시설 -충분한 기자재 -학생 휴식공간 -편의시설

(표계속)

이인학 (2007)	조승철 (2008)	최규환 (2008)	Kevin (2002)	Lijuan (2012)	구성요인 종합
<ul style="list-style-type: none"> -강의실 시설 -실험·실습실 규모 -실험·실습실 기자재 -도서관 규모, 시설, -도서관의 장서 -컴퓨터실 개방시간 -기숙사의 개입용 컴퓨터 -교내 무선인터넷 환경 -컴퓨터실 컴퓨터의 성능 -컴퓨터실 환경 -편의시설(매점, 복사실, 학생회관 등) -기숙사 	<ul style="list-style-type: none"> -강의실 환경 -도서관 이용 -컴퓨터 실습실 -시설 -편의시설 환경 -동아리방 -학생자치실 -학생 휴식공간 	<ul style="list-style-type: none"> -충분한 기자재 -시청각 설비 -전공 교재 	<ul style="list-style-type: none"> -도서관 자원과 서비스의 적절성 -PC실의 적절성과 접근가능성 -시청각 설비 -충분한 기자재 -카페테리아 -기숙사 시설 -캠퍼스 분위기 -캠퍼스 안전 	<ul style="list-style-type: none"> -서점 -캠퍼스 분위기 	<ul style="list-style-type: none"> -강의실 시설 -실험실습실 시설 -강의실 기자재 -실험실습실 기자재 -도서관 시설 -도서관 기자재 -휴식공간 -컴퓨터 시설 -식당 -스터디룸 -동아리방 -편의시설 -냉난방 -기숙사 -대중교통의 편의성 -주차 편의성 -캠퍼스 외관 -캠퍼스 안전

물리적 환경 지원 영역과 관련하여 21편의 선행연구를 통해 수집한 구성요인은 강의실 시설, 강의실 기자재, 실험·실습실 시설, 실험·실습실 기자재, 도서관 시설, 도서관 기자재, 휴식공간, 컴퓨터 시설, 식당, 스터디룸, 동아리방, 편의시설, 냉난방, 기숙사, 대중교통의 편의성, 주차 편의성, 캠퍼스 외관, 캠퍼스 안전 등이다.

이상의 선행연구들에서 물리적 환경 지원 영역을 구성하기 위해 공통적으로 포함한 구성요인을 정리하면 다음 <표 II-23>과 같다.

<표 II-23> 물리적 환경 지원 영역의 구성 요인

물리적 환경 지원 영역의 구성 요인	구본길 (2011)	김명웅 (2011)	김미라외 (2006)	김신희 (2011)	김주홍 (2009)	김지현외 (2011)
강의실 시설	○	○	○	○	○	○
강의실 기자재	○				○	○
실험·실습실 시설						
실험·실습실 기자재						
도서관 시설	○	○	○	○	○	
도서관 기자재						
휴식공간	○	○		○	○	○
컴퓨터 시설		○	○			
식당		○				
스터디룸		○				
동아리방				○		
편의시설					○	
냉난방						
기숙사						

(표계속)

물리적 환경 지원 영역의 구성 요인	문화주외 (2005)	손은영 (2011)	송찬호 (2005)	신인용 (2006)	오영재외 (2001)	유영미 (2011)
강의실 시설	○	○	○	○	○	
강의실 기자재	○		○	○		
실험·실습실 시설	○	○			○	
실험·실습실 기자재	○					
도서관 시설	○	○	○	○	○	○
도서관 기자재	○					
휴식공간				○		
컴퓨터 시설						
식당	○	○	○	○	○	
스터디룸						
동아리방						
편의시설	○	○				
냉난방						
기숙사	○			○		

(표계속)

물리적 환경 지원 영역의 구성 요인	이덕로외 (2002)	이공섭 (2008)	이석열외 (2007)	이영진 (2010)	이인환 (2007)
강의실 시설		○		○	○
강의실 기자재		○	○	○	
실험·실습실 시설					○
실험·실습실 기자재			○		
도서관 시설	○			○	○
도서관 기자재			○		
휴식공간	○		○	○	
컴퓨터 시설					○
식당	○		○		○
스터디룸					
동아리방					
편의시설				○	○
냉난방					
기숙사					○

(표계속)

물리적 환경 지원 영역의 구성 요인	조승철 (2008)	최규환 (2008)	Kevin (2002)	Lijuan (2012)
강의실 시설	○	○		
강의실 기자재		○	○	
실험·실습실 시설				
실험·실습실 기자재				
도서관 시설	○		○	
도서관 기자재				
휴식공간	○			
컴퓨터 시설	○		○	
식당			○	
스터디룸				
동아리방	○			
편의시설	○			○
냉난방				
기숙사			○	

이러한 구성요인을 유사한 속성끼리 범주화하면, 강의실 시설, 강의실 기자재, 실험·실습실 시설, 실험·실습실 기자재, 도서관 시설, 도서관 기자재는 '교육 시설 및 기자재' 영역으로, 휴식공간, 컴퓨터 시설, 식당, 스터디룸, 동아리방, 편의시설, 냉난방, 기숙사, 대중교통의 편의성, 주차 편의성, 캠퍼스 외관, 캠퍼스 안전은 '캠퍼스 환경' 영역을 구성하는 요인으로 분류할 수 있었다. 따라서 선행연구를 분석한 결과를 토대로 본 연구에서는 전문대학생의 학교만족도의 물리적 환경 지원 영역을 구성하는 하위 요인으로 '교육 시설

및 기자재'와 '캠퍼스 환경'이 구성됨을 확인하였다. 따라서 본 연구에서도 물리적 환경 지원 영역을 구성하는 하위 영역으로 2개의 요인 즉, 교육 시설 및 기자재와 캠퍼스 환경으로 설정하였다.

다음으로 좀더 구체적으로 각 하위 영역을 구성하는 주요 요인들을 정리하면, '교육 시설 및 기자재'는 학생들이 대학생활 중 교육과 관련하여 사용하는 시설 및 기자재 요인으로 구성되어 있으며, '캠퍼스 환경'은 학생들의 캠퍼스 내부와 외부 환경 요인으로 구성되어 있었다. 이에 선행연구를 통해서 물리적 환경 지원 영역을 구성하는 하위영역과 각 하위영역을 구성하는 하위요소 그리고 각 요소를 측정하기 위한 지표를 종합하여 제시하면 다음 <표 II-24>와 같다.

<표 II-24> 물리적 환경 지원 영역의 구성영역, 구성요소, 측정지표 종합

구성영역	교육 시설 및 기자재						캠퍼스 환경							
구성요소	교육 시설			교육 기자재			내부 환경						외부 환경	
측정지표	강의실 시설	실습실 시설	도서관 시설	강의실 기자재	실습실 기자재	도서관 기자재	편의시설	복지시설	스쿨버스운행	주차여건	캠퍼스등선	캠퍼스외관	교통여건	캠퍼스주변환경
구본길(2011)	○		○	○		○		○					○	
김명용(2011)	○		○	○		○	○	○			○	○		
김미라 외(2006)	○		○	○		○								
김신희(2011)	○		○	○		○		○			○	○		
김주홍(2009)	○		○	○		○		○						
김지현 외(2011)	○			○				○		○			○	
문희주 외(2005)	○	○	○	○	○	○	○	○	○				○	○
손은영(2011)	○	○	○	○	○	○	○							
송찬호(2005)	○		○	○		○	○		○					
신인용(2006)	○			○										
오영재 외(2001)	○	○	○	○	○	○	○				○	○	○	
유영미(2011)			○			○								
이덕로 외(2002)			○			○	○	○						
이석열 외(2007)		○	○		○	○	○	○					○	○
이영진(2010)	○		○	○		○		○						
이인학(2007)	○	○	○	○	○	○	○						○	○

구성영역	교육 시설 및 기자재						캠퍼스 환경							
구성요소	교육 시설			교육 기자재			내부 환경						외부 환경	
측정지표	강의실 시설	실습실 시설	도서관 시설	강의실 기자재	실습실 기자재	도서관 기자재	편의시설	복지시설	스쿨버스운행	주차여건	캠퍼스동선	캠퍼스외관	교통여건	캠퍼스주변환경
조승철(2008)	○		○	○		○		○				○	○	
최규환(2008)														
Kevin(2002)			○			○	○			○				
Lijuan(2012)			○			○								
Marzo-Navarro et al. (2005)	○	○	○	○	○	○								

- ①구본길(2011). 대학서비스에 대한 외식·조리전공 학습자인식요인이 만족과 행동의도에 미치는 영향 연구, 경기대학교대학원 박사학위논문.
- ②김명용(2011). 대학서비스 만족도와 인간관계가 대학생활의 질에 미치는 영향, 동양대학교대학원 석사학위논문.
- ③김미라 외(2006). 대학교육서비스에 대한 소비자만족 모델구축, 한국가정관리학회지, 24(6), p.17~31.
- ④김신희(2011). 서비스 가치의 선행요인이 서비스가치 및 충성도에 미치는 영향에 관한 연구-대학 서비스를 중심으로, 경성대학교대학원 석사학위논문.
- ⑤김주홍(2009). 대학의 교육서비스 품질이 고객만족과 학교 충성도에 미치는 영향에 관한연구, 영남대학교대학원 석사학위논문.
- ⑥김지현 외(2011). 교육서비스품질이 고객만족 및 재이용에 미치는 영향에 관한 실증적 연구: E평생교육센터 중심으로, 품질경영학회지, 39(1), p.155~166.
- ⑦문희주 외(2005). 전문대학 교육전반에 관한 학생만족도 조사연구, 한국전문대학교육협의회.
- ⑧손은영(2011). 호텔·관광 전공 대학생이 지각한 교육서비스의 실행도가 대학생활적응에 미치는 영향. 한국관광학회 학술대회 및 연구논문 발표대회, p.747~760.
- ⑨송찬호(2005). 대학교육서비스품질이 학생만족에 미치는 영향에 관한 연구 : C대학을 중심으로. 청주대학교대학원 석사학위논문.
- ⑩신인용(2006). 대학 교육서비스가 학교 성과와 학생의 전반적인 삶의 질에 미치는 영향, 연세대학교대학원 석사학위논문.
- ⑪오영재 외(2001). 대학교육의 성과에 대한 대학조직내 재요인들의 영향력 분석 연구. 교육행정학연구, 19(3), p.207~231.
- ⑫유영미(2011). 전문대학의 교육환경과 전문대학생의 진로 및 교육목표, 이화여자대학교대학원 박사학위논문.
- ⑬이덕로 외(2002). 학생생활 만족도에 대한 영향요인 연구: 고객만족관점을 중심으로, 산학경영연구, 15, p.1~24.
- ⑭이석열 외(2007). 대학생의 교육 만족도 조사 연구: 남서울대학교를 대상으로, 남서울대학교 논문집, 13(1), p.201~223.
- ⑮이영진(2010). 대학서비스 만족도의 핵심요인에 관한연구: 한국학생과 외국학생의 비교, 국민대학교대학원 석사학위논문.
- ⑯이인학(2007). 한국 전문대학의 교육여건 및 발전방안에 대한 재학생의 만족도 및 인식 분석, 계명대학교대학원 박사학위논문.
- ⑰Kevin(2002). Key Determinants of Student Satisfaction. Journal of College Student Retention, 4(3), 271-279.
- ⑱Lijuan(2012). Initial Validation of an Instrument to Measure Community College Student Satisfaction. Community college journal of research and practice, 36(1), p.47-58.
- ⑲Marzo-Navarro et al.(2005). "A new management element for universities: satisfaction with the offered courses", International Journal of Educational Management, 19(6), 505-526.

이를 토대로 전문대학생의 학교만족도의 물리적 환경 지원 영역의 초안을 구안할 때는 두명의 연구자 이상이 제시하거나, 앞서 논의된 전문대학생과 전문대학의 서비스 품질의 특성을 반영하여 추출한 내용으로 선정되는 것이 요구되며, 이에 대한 타당성 확보를 위하여 전문가 검토나 델파이 방법 등을 통한 타당성 검증이 요구된다.

이상으로 이 연구에서는 선행연구에서 제시한 구성요인을 비교·분석한 결과를 종합하여 4개 영역의 9개 하위요인이 도출되었다. 상위의 4개 영역은 교육 지원 영역, 진로 및 취업 지원 영역, 행정 지원 영역, 물리적 환경 지원 영역이며, 각 영역별 하위영역으로는 교육 과정, 수업, 교수, 진로 프로그램 및 진로 상담, 취업 프로그램 및 취업 상담, 학사행정, 직원, 교육 시설 및 기자재, 캠퍼스 환경의 9개의 요인이 도출되었다.

4. 측정도구 개발 절차

측정은 일정한 법칙에 의거하여 어떤 대상 또는 사물이나 그 속성에 대해 수치(numerical value)를 부여하는 것이다(Stevens, 1946). 즉, 사물 또는 그 속성을 계량적으로 나타내는 것을 말한다. 따라서 측정도구는 어떠한 현상에 대해 수치를 부여하여 개인 간의 차이와 개인내적인 차이를 측정하게 하며, 이를 통해 개인의 현재 상태나 전체 행동을 이해, 설명, 예언하는데 필요한 중요한 지표를 제공해준다. 이러한 측정도구는 대표적인 행동표본을 표준화된 방식으로 측정하는 체계적인 과정이다. 여기서 표준화된 방식이란 조사의 결과가 측정도구의 실시조건이나 채점방식의 차이에 따라 다르게 나타나는 것을 방지해주고 조사 반응이 순수한 개인차를 나타낼 수 있도록 보장해주는 것을 의미하며, 체계적인 과정이라 함은 하나의 측정도구가 여러 개인들에게 실시될 때 동일한 종류의 정보를 수집하도록 하는 것을 말한다(김영환, 문수백, 홍상항, 2013).

일반적으로 우리가 측정도구를 통해서 재려고 하는 특성은 대부분 관찰할 수 없는 구성개념(construct)이기 때문에 직접 측정할 수 없다. 따라서 이러한 구성개념은 물리적 속성과 구분되는 심리적 속성을 의미하며 설명개념 혹은 이론적 개념이라고도 한다(김영환 외, 2013). 구성개념은 인간의 행동을 설명하기 위한 이론을 만들기 위해 사회과학자들이 상상 속에서 만들어 낸 추상적이고 가설적인 개념이라 할 수 있다(탁진국, 1996). 여기서 추상적이라는 것은 실물에 대응하는 개념이 없다는 것이며, 가설적이라는 말은 아직 존재를 확인하지는 못했으나 분명히 존재할 것이라고 믿는다는 의미이다. 따라서 구인을 측정하는 것은 실제로 존재하지 않는 가설적 개념을 검증하여 그 속성에 일정한 규칙에 따라 수치를 부여하는 과정이라고 할 수 있다(이종승, 2005).

선행연구에서 제시한 측정도구를 개발하기 위한 절차를 학자별로 제시하면 다음과 같다. 우선, 김영환 외(2013)에 따르면 심리검사의 제작절차로 9단계를 제시하였으며, 구체적으로 (1)검사도구의 제작목적의 설정, (2)검사내용의 정의, (3)검사방법의 결정, (4)문항 작성, (5)예비조사, (6)문항분석, (7)신뢰도와 타당도 검토, (8)규준과 검사요강 작성, (9)검사출판으로 진행된다고 하였다.

김주후(2008)에 의하면 측정도구의 개발 과정은 다음의 6단계 절차로 이루어진다고 하였다. (1)연구자가 잘 아는 구인을 선택하여 해당 구인에 대해 구체적으로 정의 내림, (2)

부분적으로 질적분석을 통해 구인을 가장 잘 대표하는 예비문항 추출, (3)선행연구 분석을 통해 추출된 문항을 함께 고려, (4)예비분석을 통해 신뢰도 검증 및 전문가 패널을 통해 문항의 적절성 검토, (5)예비조사 결과를 토대로 문항을 수정하고, 본조사 실시, (6)하위영역에 대한 명명화 및 전체 구인타당도 점검 순으로 진행한다고 하였다.

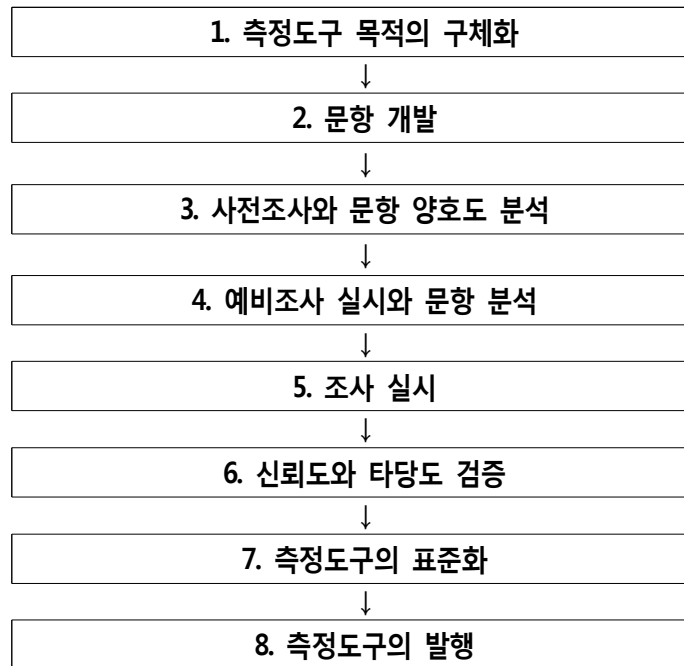
이종승(2005)에 의하면 표준화 검사의 개발과정은 9단계를 거치며, (1)검사목적의 구체화, (2)문항개발 및 검토, (3)예비검사 실시, (4)문항분석 및 수정·보완, (5)규준집단 표집, (6)본검사(최종 검사 구성), (7)표준화, (8)검사의 기술적 분석(신뢰도, 타당도, 규준 작성), (9)검사요강 작성 순으로 진행된다고 하였다.

임인재, 김신영, 박현정(2011)이 제시한 심리측정도구를 개발하기 위한 6단계 과정은 (1)검사목적의 명세화, (2)검사문항의 작성, (3)예비검사와 문항분석, (4)최종검사(final form)의 제작, (5)표준화 과정, (6)검사의 기술적 측면 분석으로 진행된다고 하였다.

탁진국(1996)은 검사 개발 과정을 다음과 같이 10단계로 제시하였다. (1)검사의 사용목적 파악, (2)구성개념을 대표하는 행동 파악, (3)범주별 상대적 중요도 결정, (4)문항 개발, (5)문항 검토, (6)사전검사(pilot-test) 실시, (7)검사 실시, (8)자료 분석, (9)검사의 표준화, (10)검사도구의 발행과 수정으로 진행된다고 하였다.

Churchil(1979)은 도구개발 절차를 다음의 8단계로 제시하고 있다. (1)구성개념의 명확화 단계로 선행연구와 문헌연구를 검토하여 측정하고자 하는 개념의 정의와 구조를 밝히고, (2)측정문항 추출 단계로 측정하고자 하는 개념의 속성에 관한 선행연구와 문헌연구를 검토하여 측정문항을 추출한다. (3)1차 예비조사 실시 단계로 추출된 문항으로 1차 예비조사를 수행한 후, (4)1차 예비조사 결과의 타당도와 신뢰도 분석 단계에서 수집된 데이터의 타당도와 신뢰도 분석을 통해 최종문항을 선정한다. (5)2차 예비조사 실시 단계에서 수정된 문항으로 2차 예비조사를 수행한다. (6)2차 예비조사 결과의 타당도와 신뢰도 분석 단계에서 수집된 데이터로 신뢰도 분석(내적일관성)과 구인타당도(요인분석)을 통해 묻고자 하는 문항에 대한 응답이 바르게 되었는지를 확인한다. (7)측정도구 지침서 개발 단계에서 측정도구를 사용하고자 하는 사람들을 위한 측정도구(도구 사용지침서 포함)를 작성한다.

이상의 선행연구(김주후, 2008; 김영환, 문수백, 홍상황, 2013; 이종승, 2005; 임인재, 김신영, 박현정, 2011; 탁진국, 2011; Churchill, 1979; Stevens, 1946)를 종합하여 측정도구의 일반적인 절차를 정리하면 다음 [그림 II-4]와 같다.



[그림 11-4] 측정도구의 개발 절차 종합

이러한 측정도구의 개발 절차에 따라 각 단계별로 연구자가 수행해야 할 구체적인 작업을 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 우선 측정도구를 개발하기 위해서는 측정도구의 사용목적이 명확해야 한다. 측정의 대상인 해당 개념의 심리적 특성이 어떤 것인지 규정하기 위해 조작적 정의가 필요하다. 다음으로 측정대상의 개념이 명확해 지면 측정대상이 어떠한 구성요인으로 이루어졌는지를 파악할 필요가 있다. 구인이란 재고자 하는 이론적 개념으로서 무엇을 쟁 것인지와 어떻게 정의할 것인지 그리고 선행연구의 내용을 어떻게 추출할 것인지에 대해 고민하여야 한다. 이때 구인은 가능한 한 연구자가 잘 아는 내용으로 실제 측정할 상황을 잘 이해하고 있어야 하며, 일단 개발하고 나면 관련 변인들과의 관련성을 추적, 예측, 설명할 수 있는 구인이어야 한다(김주후, 2008). 구인이 설정되면 구인을 표현하는 하나 또는 그 이상의 주요 행동유형(또는 구성요소)을 설정하고, 이를 토대로 대표적 행동유형에 적합한 문항들을 제작한다. 이때, 행동유형 선택에 있어서 측정도구개발자의 주관적 판단이 크게

좌우하기 때문에 이러한 문제를 개선하기 위해 사용되는 방법으로 내용분석(content analysis), 관찰법, 문헌연구 등이 있다.

둘째, 문항은 구인을 정교화하는 장치이기 때문에, 문항개발 단계에서 측정문항은 동일 구인에서 파생되었으면서도 문항들의 내용은 달라야 하며, 동시에 문항들이 너무 다르지 않아야 하며, 너무 유사한 반응이 나오면 중복의 문제가 발생할 수 있으며, 문항이 많다고 반드시 잘 채는 것은 아니라는 점을 유념할 필요가 있다(김주후, 2008). 문항의 반응양식의 결정에 있어서 성취검사에서는 진위형과 중다선택형이 많이 사용되고, 태도측정이나 성격검사에서는 이분화 동의·부동의 양식과 리커트 양식이 주로 사용된다. 특히, 태도조사에서는 리커트 양식이 가장 많이 사용되고 있으며, 측정하려는 구성개념에 관한 긍정 또는 부정의 내용을 담은 문항을 제시하고, 반응자들은 이 문항에 대해서 어느 정도나 동의하는지를 5점 또는 7점(‘전적으로 동의함’에서부터 ‘전혀 동의하지 않음’까지) 척도를 이용하여 답하게 된다. 리커트 양식은 개인이 각 문항에 반응한 점수를 다 더해서 개인별 총점을 계산하기 때문에 합산적 평정방법(method of summated ratings)이라고도 한다. 반응양식을 결정하고 나면 각 양식에서 고려해야 할 주의사항에 맞추어 문항을 개발한다. 리커트 양식으로 문항을 개발할 때 주의할 점은 다음과 같다(Crocker & Algina, 1986).

- ①현재 시제로 문장을 작성한다.
- ②사실적이거나 사실적인 것으로 해석될 수 있는 문장을 사용하지 않는다.
- ③한가지 이상으로 해석될 수 있는 문장은 피한다.
- ④거의 모든 사람이 ‘예’ 또는 ‘아니요’라고 답할 가능성이 많은 문장을 피한다.
- ⑤긍정적인 감정과 부정적인 감정을 표현하는 문항 수를 되도록 비슷하게 구성한다.
- ⑥문장의 길이를 될 수 있으면 짧게 한다.
- ⑦문법상의 오류가 없는 문장을 사용한다.
- ⑧‘모두’, ‘항상’, ‘전혀’, ‘결코’와 같이 전체긍정이나 전체부정을 나타내는 낱말은 혼돈을 일으킬 수 있으므로 가능하면 피한다.
- ⑨단지, 거의, 많은 등의 형용사 사용을 피한다.
- ⑩가능한 한 ‘만약 ~한다면’ 또는 ‘~하기 때문에’와 같은 절을 포함하는 형태를 피하고, 단순하게 작성한다.
- ⑪이해하기 쉬운 문장을 사용한다.

⑫부정의 사용을 피한다.

⑬이중부정의 문장은 피한다.

문항의 수는 처음에 많은 수의 문항을 제작한 후, 나중에 문항분석을 통하여 줄여나가는 방법을 사용하는 것이 바람직하나 문항의 수가 너무 많을 경우 응답자들이 성의껏 반응하지 않는 경향이 있으므로 주의해야 한다(김영환 외, 2013).

다음으로 문항이 개발되고 나면 해당 분야의 전문가를 대상으로 제작된 문항이 정확한지, 적절한 낱말을 사용했는지, 문법적으로 문제가 없는지, 애매모호한 점은 없는지, 문항이 측정도구의 목적과 일치하는지, 문항 내용을 반응자가 이해하는데 어려움은 없는지 등에 대해서 검토를 받을 필요가 있다.

셋째, 개발된 측정도구의 문항을 소수의 응답자를 대상으로 조사를 실시하여 어떠한 문제점이 없는지를 확인하는 사전조사를 실시한다. 보통의 경우 20~30명 정도의 인원이면 충분하며, 문항이 많은 경우에는 문항을 나누어서 여러집단에 실시해도 무방하다. 사전조사를 실시한 후 응답자에게 측정도구에 대한 전반적인 피드백을 받는 절차가 필요하다. 즉, 이해가 잘 안되는 문항은 없는지, 실시 시간은 어떠했는지, 측정도구를 향상시키기 위해서 제언할 내용은 있는지 등에 관한 정보를 얻는 과정을 거친다. 또한, 응답자의 반응을 분석하여 각 문항에 대한 간단한 기술통계치를 통해서 문항의 난이도, 문항에 대한 개인차 반응 등을 분석하여 예비조사 전 표준편차가 너무 큰 문항들을 제거하거나 수정한다.

넷째, 예비조사를 실시하는 목적은 문항분석을 위한 자료수집에 있으며, 기초자료를 얻기 위해서 보통 2, 3회 정도만 실시한다. 또한, 문항분석은 양질의 문항 또는 측정도구조건에 맞는 문항을 선정하기 위해 제작된 문항들을 편집하여 특정 표본에 실시한 측정도구결과를 통계적으로 분석하는 것을 의미한다. 심리검사나 교육평가에서 문항을 작성할 때 개별 문항이 제대로 기능을 수행하고 있는지 확인하는 작업을 문항분석 또는 문항양호도 분석이라고 한다. 제작하는 측정도구가 규준기준검사인지 준거기준검사인지에 따라 문항을 분석하는 방법과 기술에 차이가 있으며, 본 연구에서는 개인차 변별을 위한 도구개발에 목적이 있으므로 규준기준검사에서 사용하는 문항분석 과정을 살펴보았다.

문항분석을 위해서는 우선, 평균, 표준편차 등의 기술통계분석을 통하여 평균에서 아주 높거나 아주 낮은 값을 가진 문항은 없는지, 표준편차에서도 낮은 값은 없는지를 분석할 필요가 있다(김양분 외, 2004). 다음으로 문항난이도와 문항변별도를 분석하게 되는데, 문

항난이도는 문항의 어려운 정도 즉, 정답률을 의미하는 반면, 문항변별도는 개별문항이 어떤 검사에서 총점이 높은 사람과 낮은 사람을 구분하는 변별력(discrimination power)을 말한다. 한편, 보통 태도조사 도구를 개발할 경우 문항변별도만을 분석하는데, 문항변별도는 일반적으로 정답이 있는 경우의 변별지수와 정답이 있는 경우와 없는 경우 양쪽에 활용가능한 문항전체상관을 통해서 측정되며, 리커트 척도를 이용한 태도조사의 경우는 문항전체상관을 통한 문항분석 기법을 사용한다. 여기에서 전반적으로 모든 문항들의 문항전체상관이 높을수록 각 문항이 전체검사와 동일한 특성을 측정함을 의미하기 때문에 측정도구의 신뢰도가 높게 된다(탁진국, 2011).

마지막으로 문항분석의 기본목적은 측정도구의 신뢰도와 타당도를 낮추는데 기여하는 문항들을 제거하여 결과적으로 측정도구의 신뢰도와 타당도를 향상시키는데 있다. 따라서 문항제거시 측정도구의 신뢰도를 분석하여 특정문항 제거시 신뢰도가 높아진다면 그 문항은 제거할 필요가 있으며, 반대로 특정문항을 제거하였을 때 측정도구의 신뢰도가 떨어진다면 그 문항은 측정도구에 반드시 포함시켜야 한다.

다섯째, 예비조사를 통하여 수정된 문항을 가지고 측정도구 자체에 특별한 문제가 없는 것으로 판단되면, 본격적으로 측정도구가 잘 만들어졌는지를 분석하기 위하여 많은 사람들을 대상으로 표집해서 측정도구를 실시한다. 문항분석을 하기 위해서는 일반적으로 전국단위의 적성검사와 같은 경우에는 수천명 정도의 조사대상이 필요하기도 하지만, 아직까지 최소한 몇 명 이상의 표집이 필요하다는 명확한 기준이 명확히 제시되지는 않았다. 하지만 Crocker & Algina(1986)은 대부분의 경우 최소한 200여명 정도의 인원은 필요하다고 하였으며, Nunally(1967)은 문항 수의 5배에서 10배 정도의 조사대상자가 필요하다는 기준을 제시하기도 하였다.

여섯째, 개발된 도구를 검증하기 위해서 신뢰도와 타당도를 분석한다. 우선, 신뢰도는 한 측정도구가 측정하고자 하는 내용을 어느 정도 일관성있게 측정하고 있는지를 말해주는 측정도구의 정확성이며, 측정도구의 신뢰도는 동일한 검사나 동등한 검사를 재검사할 때 동일한 사람에게 관찰된 점수들의 일관성을 의미한다. 측정도구도구 개발을 위해 활용되는 신뢰도를 구하는 대표적인 방법은 검사-재검사 신뢰도, 동형검사 신뢰도, 문항내적합치도가 있으며, 일반적으로 측정도구의 효율적 시행을 위해 리커트 식 태도조사에서 가장 많이 활용하고 있는 문항내적일치도(크론바하 α)를 통한 신뢰도 검사를 실시한다. 문

항내적합치도는 한 측정도구 내에 있는 각 문항을 독립된 별개의 도구로 간주하고 효율적 시행을 위해 일관성이나 합치성을 신뢰도로 규정하는 것이다.

타당도는 그 측정도구가 측정하고자 하는 속성 또는 현상을 얼마나 충실하게 측정하고 있느냐 하는 정도를 나타내는 말이다. 측정도구가 본래 측정하려고 의도한 것을 충실히 측정할수록 그 도구는 타당성이 높다고 판단한다. 타당도는 좋은 측정도구가 갖추어야 할 가장 중요한 조건이다. 일반적으로 타당도를 크게 내용타당도, 준거관련타당도, 구인타당도의 세가지로 분류하고 있다. 이중 측정도구의 개발은 심리적 개념인 구인의 타당성을 검증하는 과정이므로 측정도구가 측정하고자 하는 어떤 속성, 즉, 구인에 대한 이론적 가설의 검증을 통하여 측정도구의 구인타당성을 확인한다. 일반적으로 구인타당도 검증을 위해서 요인분석이 활용된다. 요인분석에는 탐색적 요인분석과 확인적 요인분석이 있는데, 예비조사 단계에서는 주로 탐색적 요인분석을 실시하여 구성요인의 구조를 분석하며, 본 조사 단계에서는 탐색적 요인분석과 더불어 개발된 측정도구의 적합성을 검증하기 위하여 확인적 요인분석을 함께 실시한다.

일곱째, 규준(norm)이란 조사를 실시할 대상을 대표할 수 있도록 표집한 규준집단(norm group)의 정상적인 또는 평균적인 수행을 말하고, 조사도구를 표준화한다는 것은 바로 규준을 설정하는 것을 의미한다. 규준집단에서 개인의 정확한 위치를 더 잘 알기 위해서는 원점수를 더 유용하고 해석하기 쉬운 정보의 형태로 변환시켜야 한다. 규준을 작성하기 위해서는 빈도분포, 히스토그램과 절선형 도표, 중심경향치, 변산도, 정규분포 등을 분석하고, 규준의 종류를 결정하여야 한다. 규준의 종류는 발달 규준, 집단 내 규준 등이 있으며, 집단 내 규준은 백분위 점수, 표준점수, 편차 IQ 등으로 나타낸다.

여덟째, 측정도구를 발행하기 위해서는 측정도구의 명칭, 제작자, 출판사, 제작년도, 조사내용, 제작목적, 제작절차, 적용범위, 소요시간, 동형검사, 비용, 하위척도, 문항형식, 응답방식, 편집체제, 실시목적, 실시절차, 채점절차, 타당도, 신뢰도, 규준, 해석방법, 개관자의 논평, 종합평가, 참고문헌 등이 포함되어야 한다. 이 중 측정도구의 명칭, 조사내용, 적용범위, 실시목적, 종합평가는 필수적으로 포함될 필요가 있다(김영환 외, 2013).

이상과 같이 표준화된 측정도구를 개발하기 위해서는 연구자별로 단계의 세분화 정도가 다를 뿐 절차상의 큰 차이는 없음을 확인하였으며, 본 연구에서도 선행연구에서 종합된 절차에 따라 전문대학생의 학교만족도 측정도구를 개발하고자 하였다.

III. 연구의 절차 및 방법

이 연구에서 전문대학생의 학교만족도의 측정도구를 개발하기 위하여 김성남(2009), 이종범(2005), 정은정(2012), 진영학(2012) 등 측정도구 개발과 관련된 박사학위 논문의 연구 절차를 참고하여 [그림 III-1]과 같이 연구의 내용 및 방법을 종합하여 제시하였다.

단계	연구내용	연구방법
전문대학생의 학교만족도의 구성요인 설정 ↓	<ul style="list-style-type: none"> 전문대학생의 학교만족도의 개념 및 구성요인 구명 각 하위영역 측정을 위한 하위요소 및 지표 추출 델파이 기법을 통한 하위영역 확정 	문헌연구 델파이 조사
측정도구의 문항 개발 ↓	<ul style="list-style-type: none"> 문항 개발을 위한 전문가협의 및 심층면담 하위영역별 문항 Pool 형성 지시문/응답양식 결정 예비문항 작성 예비문항에 대한 전문가 검토 및 사전조사 	문헌연구 전문가회의 심층면담 내용타당도 검증
측정도구의 타당도 및 신뢰도 검증 ↓	<ul style="list-style-type: none"> 예비조사 실시 및 분석 : 문항양호도(문항-전체상관), 구인타당도(탐색적 요인분석) 및 신뢰도(문항내적일치도 계수) 검증(n=461) 최종 측정문항 확정을 위한 전문가 회의 본조사 실시를 위한 최종 측정도구 확정 본조사 실시 및 분석 : 문항양호도(문항-전체상관), 구인타당도(탐색적, 확인적 요인분석) 및 신뢰도(문항내적일치도 계수) 검증(n=21,533) 	조사연구
기준 개발	<ul style="list-style-type: none"> 문항 가중치 산정 집단 간 차이 검증(t-검증/변량분석) 집단별 백분위 점수와 표준점수 산출 	기준 작성

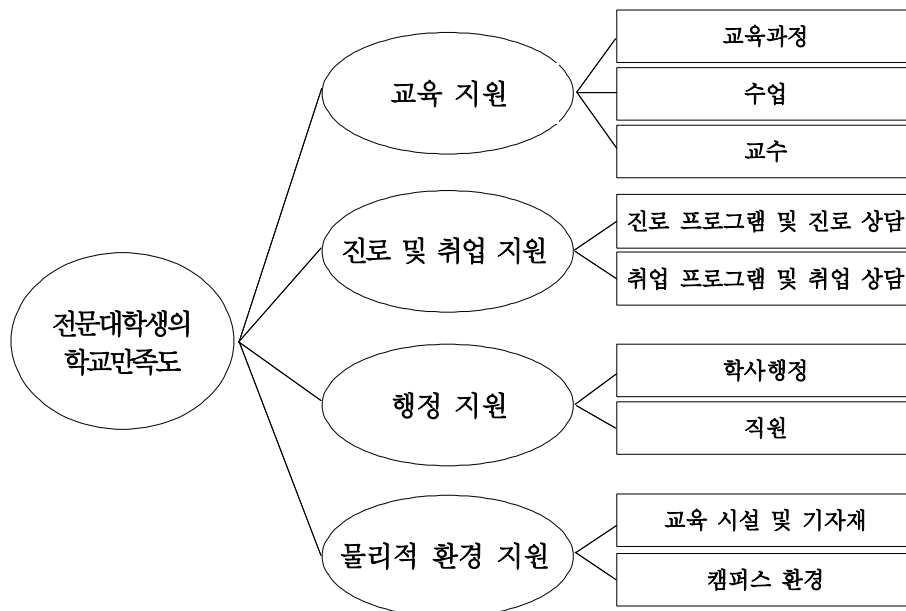
[그림 III-1] 도구 개발의 절차 및 방법

1. 구성요인 설정

가. 구인화 모형의 설정

전문대학생의 학교만족도의 구인화 모형을 잠정적으로 설정하기 위하여 선행연구에서 제시한 구성요인을 비교·분석하였다. 전문대학생을 비롯한 대학생의 학교만족도 연구와 대학의 교육 서비스 품질에 대한 선행연구의 고찰을 통해 전문대학생의 학교만족도의 구성요인을 1차적으로 교육 지원, 진로 및 취업 지원, 행정 지원, 물리적 환경 지원 요인이 도출하였다. 각 요인별 하위요인으로 ‘교육 지원 요인’은 교육과정, 수업, 교수로, ‘진로 및 취업 지원 요인’은 진로 프로그램 및 진로 상담과 취업 프로그램 및 취업 상담으로, ‘행정 지원 요인’은 학사행정과 직원 및 조교로, ‘물리적 환경 지원 요인’은 교육 시설 및 기자재와 캠퍼스 환경 요인을 도출하였다.

이와 같은 과정을 통해 잠정적으로 설정한 전문대학생의 학교만족도 구인화 모형을 제시하면 [그림 III-2]와 같다.



[그림 III-2] 전문대학생의 학교만족도 구인화 모형(초안)

전문대학생의 학교만족도의 개념을 ‘공급자인 전문대학이 수요자인 학생의 교육목적 달성을 위하여 제공하는 교육 지원, 진로 및 취업 지원, 행정 지원, 물리적 환경 지원 을 통한 종합적인 서비스에 대해서 전문대학생이 학교에 대해 느끼는 감정적 태도 및 주관적 인식 정도’로 정의하였을 때, 전문대학생의 학교만족도는 전문대학이 학생의 교육목적 달성을 위하여 교육과정, 수업, 교수를 통해 제공하는 서비스에 대한 전문대학생의 만족 정도를 의미하는 ‘교육 지원’, 전문대학이 학생의 교육목적 달성을 위하여 진로 프로그램 및 상담과 취업 프로그램 및 상담을 통해 제공하는 서비스에 대한 전문대학생의 만족 정도를 의미하는 ‘진로 및 취업 지원’, 전문대학이 학생의 교육목적 달성을 위하여 학사행정과 직원을 통해 제공하는 서비스에 대한 전문대학생의 만족 정도를 의미하는 ‘행정 지원’, 전문대학이 학생의 교육목적 달성을 위하여 교육 시설 및 기자재와 캠퍼스 환경을 통해 제공하는 서비스에 대한 전문대학생의 만족 정도를 의미하는 ‘물리적 환경 지원’의 4가지 영역으로 구분할 수 있다. 이때 전문대학생의 학교만족도는 ‘교육 지원’, ‘진로 및 취업 지원’, ‘행정 지원’, ‘물리적 환경 지원’의 네 가지 영역을 포괄함과 동시에, 이 네 가지 영역의 상호작용을 통해 제공되는 서비스에 대해 학생이 전반적으로 만족을 느끼는 정도라고 할 수 있다.

한편, 전문대학생의 학교만족도의 네 가지 영역을 측정하기 위한 하위영역의 설정은 각 영역의 조작적 정의를 바탕으로 각 영역을 구성하는 하위요소를 다음과 같이 제시하였다.

첫째, ‘교육 지원’ 영역은 전문대학에서 제공하는 교육 관련 변인들인 교육과정의 편성 및 운영, 교수·학습, 강사 등의 개념 및 하위요소의 고찰을 토대로 ‘교육과정’, ‘수업’, ‘교수’의 3가지 영역으로 설정하였다.

둘째, ‘진로 및 취업 지원’ 영역은 전문대학에서 제공하는 진로 및 취업 관련 변인들인 진로 및 취업 지도, 진로 상담, 취업 연계, 취업 상담 등의 개념 및 하위요소의 고찰을 토대로 ‘진로 프로그램 및 진로 상담’, ‘취업 프로그램 및 취업 상담’의 2가지 영역으로 설정하였다.

셋째, ‘행정 지원’ 영역은 전문대학에서 제공하는 행정 서비스와 관련된 행정 절차, 학사 정보 제공, 등록금 및 장학제도, 교직원의 서비스 등의 개념 및 하위요소의 고찰을 토대로 ‘학사행정’과 ‘직원’의 2가지 영역으로 설정하였다.

넷째, ‘물리적 환경 지원’ 영역은 전문대학에서 제공하는 교육 환경과 관련된 변인들로 교육과 직접적으로 관련된 시설 및 기자재, 캠퍼스 내·외부 환경 등의 개념 및 하위요소

의 고찰을 토대로 ‘교육 시설 및 기자재’와 ‘캠퍼스 환경’의 2가지 영역으로 설정하였다.

이러한 결과를 토대로 구인화한 전문대학생의 학교만족도의 네 가지 영역 및 각 영역별 하위영역의 개념을 종합하여 제시하면 <표 III-1>과 같다.

<표 III-1> 전문대학생의 학교만족도 구인화 모형의 각 하위영역별 개념 정의(초안)

영역	하위영역	개념 정의
교육 지원	교육과정	교육과정의 편성과 운영 등에 대한 전문대학생의 만족 정도
	수업	수업내용과 방법, 과제와 평가 등에 대한 전문대학생의 만족 정도
	교수	교수의 강의능력, 교수의 학생과의 관계 등에 대한 전문대학생의 만족 정도
진로 및 취업 지원	진로 프로그램 및 상담	진로 프로그램과 진로 상담 등에 대한 전문대학생의 만족 정도
	취업 프로그램 및 상담	취업 프로그램과 취업 상담 등에 대한 전문대학생의 만족 정도
행정 지원	학사행정	행정처리 및 등록금과 장학제도 등에 대한 전문대학생의 만족 정도
	직원	직원의 전문성과 태도 등에 대한 전문대학생의 만족 정도
물리적 환경 지원	교육 시설 및 기자재	교육 시설(강의실, 실험실, 도서관 등)과 기자재 등에 대한 전문대학생의 만족 정도
	캠퍼스 환경	캠퍼스의 내부 환경과 외부 환경 등에 대한 전문대학생의 만족 정도

나. 델파이 조사를 통한 구인화 모형의 확정

선행연구들을 고찰한 결과를 토대로 연역적 구인화 방식을 통해 잠정적으로 전문대학생의 학교만족도 측정도구의 하위영역을 설정하였으나, 학교만족도의 개념 및 하위영역을 제시한 선행연구가 부족하다는 점을 고려하여 연역적으로 설정된 전문대학생의 학교만족도의 하위영역에 대해 델파이 기법을 활용한 타당화 절차를 병행하였다.

델파이 기법에서는 선정된 전문가에 의해 연구결과가 크게 달라질 수 있으므로 패널 선정이 사실상 델파이 기법에서 가장 중요한 문제라고 할 수 있다. 전문가 패널은 연구문제와 관련된 분야의 전문가들의 대표성, 적절성, 전문적 지식과 능력, 참여의 성실성, 적절한 인원 수가 고려되어야 한다(이건남, 2008). 이 연구에서는 전문대학 관련 전문가와 교

육학(심리, 평가 측정) 분야 전문가의 2개의 집단으로 구분하였는데, 선정된 집단의 전문대학 관련 전문가는 전문대학의 교수로서 대학의 행정업무를 일정기간 이상 수행한 자이며, 교육학(심리, 평가 측정) 분야 전문가는 측정도구의 개발과 관련하여 연구를 수행한 경험이 있는 자를 전문가 패널로 구성하였다.

또한, 델파이 전문가 패널의 집단 크기와 관련하여 오차를 최소화하고 신뢰성을 최대화하기 위해서는 최소한 10명 이상의 패널을 선정하는 것이 바람직하다는 의견(Dalky, 1963; Delbecq, 1975)에 따라, 이 연구에서는 전문대학의 교수 17인과 교육학(심리, 평가 측정) 분야 전문가집단 3인을 최종적으로 선정하였다. 이 때 집단별 패널 선정 기준을 제시하면 <표 III-2>와 같다.

<표 III-2> 집단별 패널 선정 기준

패널 집단	선정 기준
전문대학 관련 전문가	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 박사수료 이상 소지자 ◦ 전문대학 교수로서 교육경험이 5년 이상인 자 ◦ 전문대학에서 교무·학생처장 혹은 학과장을 역임한 자로서 전문대학생에 대한 이해가 풍부한 자
교육학(심리, 평가 측정) 분야 전문가	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 박사학위 이상 소지자 ◦ 측정도구 개발을 주제로 논문을 쓴 경험이 있는 자 ◦ 전문대학 교육 관련 전문가로서 연구경력이 5년 이상인 자

한편, 이러한 선정기준을 바탕으로 델파이 조사에 참여한 전문가 집단별 패널을 선정한 결과는 다음 <표 III-3>과 같다.

<표 III-3> 델파이 조사를 위한 전문가 집단별 패널 선정 결과

집단 구분	소속	성명	경력	학력
전문대학 관련 전문가	강동대학교	박○○	22년	박사
	경남정보대학교	최○○	12년	박사
	경북전문대학교	황○○	17년	박사
	계명문화대학교	최○○	22년	박사
	계원예술대학교	윤○○	15년	박사
	광주보건대학교	최○○	25년	박사

집단 구분	소속	성명	경력	학력
	대림대학교	홍○○	19년	박사
	대원대학교	박○○	10년	박사
	대전보건대학교	김○○	20년	박사
	동양미래대학교	양○○	34년	박사
	동의과학대학교	박○○	18년	박사
	신안산대학교	김○○	5년	박사
	영진전문대학	나○○	5년	박사
	유한대학교	김○○	8년	박사
	인덕대학교	강○○	16년	박사
	창원문성대학교	권○○	14년	박사
	한국영상대학교	최○○	16년	박사수료
교육학(심리, 평가 측정) 분야 전문가	서울시교육연구정보원	권○○	5년	박사
	연세대학교	김○○	5년	박사
	한국전문대학교육협의회	전○○	2년	박사

전통적 델파이 기법에서는 1차적으로 개방형 질문지를 통해 전문가의 의견을 수집하고, 2차 질문지에서 폐쇄형 질문을 제시하여 각 질문 항목별 중요도를 체크하도록 하는데, 수정 델파이 기법은 전문가패널에 의해 구조화되는 응답이 아니라 연구자가 처음부터 구조화된 설문지를 활용하여 전문가를 통하여 연구자가 제시한 개념 등에 대해 타당성을 검증하는 전통적 델파이 방식의 변형된 기법이다(박희영, 2008). 이 연구에서는 연구자가 잠정적으로 설정한 구인화 모형과 측정문항의 타당성을 검증하는 것이 델파이 기법을 활용하는 이유이므로 선행연구에서 제시된 목적성에 따라 수정 델파이 기법(Modified Delphi Technique)을 사용하였다. 또한, 이 기법을 활용하는데 있어서 설문횟수는 2차례에 걸쳐 실행하여도 무방하다는 의견에 따라(김재현, 2012), 이 연구에서도 2차례에 걸쳐 조사를 실시하였다.

델파이 조사도구의 반응양식은 주로 리커트 5점 척도(5점 ‘매우 타당함’~1점 ‘매우 타당하지 않음’)가 활용되고 있으며(김성남, 2009), 이 연구에서도 패널들이 개념과 영역 및 하위영역에 대해 리커트 5점 척도에 응답하게 하였으며, 기타 의견이나 추가할 내용이 있

다면 제시하도록 하였다. 1차 델파이 조사도구는 잠정적으로 설정된 전문대학생의 학교만족도의 개념과 구인화 모형의 타당성을 검증할 수 있도록 전문대학 교수 3명과 전문대학 연구자 2명에 의해 전문가 검토와 협의를 거친 후 1차 델파이 설문지(초안)를 제작하였으며, 1차 설문지(초안)에서 구조화된 조사 문항을 제작하여 제시하고, 패널들로 하여금 추가적으로 의견을 기술할 수 있도록 하였다([부록 4]참조).

다음으로 2차 델파이 조사를 위해서 1차 델파이 조사에서 제시된 문항들에 대한 패널들의 반응을 종합하여 각 질문에 대한 개별 패널들의 의견을 반영하여 수정하였으며, 이러한 결과와 함께 해당 패널의 1차 응답, 중앙값, 최빈값, 사분범위를 제시하고, 응답 시 사분범위를 벗어나 극단적으로 응답할 경우 그 이유를 밝힐 수 있도록 하였으며, 패널들이 추가적인 의견도 기술할 수 있도록 설문지([부록 5] 참조)를 제작하였다.

델파이 조사 결과를 분석하기 위해서 Window용 SPSS 18.0을 이용하였으며, 기본적으로 평균, 표준편차, 긍정률 등의 기술통계치와 중앙값, 최빈값, 사분범위 등의 집중통계치를 분석하였고, 조사도구의 내용타당도를 검토하기 위해 내용타당도 비율(CVR: Content Validity Ratio)을 구하여 판단하였다. CVR은 도출된 내용이 타당하다고 응답한 패널의 수가 50%이상일 때 양수가 되며, 그 문항은 내용타당도를 어느 정도 가지고 있다고 판단된다. 또한, 타당하다고 응답한 패널의 수가 50%보다 적을 때는 음수가 되며, 50%일 때는 0, 100%일 때 1이 된다. 이에 따라 내용이 타당하다고 응답한 패널의 수가 50~100% 사이에 있을 때, CVR 값은 0과 1.00 사이에 위치한다. 이러한 CVR 값은 Schipper가 제시한 데이터에 의해 델파이 조사에 참여한 패널의 수에 따라 최소값이 결정된다. 즉 유의도 0.05수준에서 전문가 패널 수에 따른 최소값 이상의 CVR 값을 가진 항목들만이 내용 타당도가 있다고 판단할 수 있다. 이 연구에서는 전문가 패널 수가 20명이므로, CVR값이 0.42 이상인 항목들만이 내용타당도가 확보된 것으로 판단할 수 있다(Lawshe, 1975). 한편, 내용타당도(CVR) 값을 구하는 공식은 다음과 같다.

$$CVR = \frac{N_e - \frac{N}{2}}{\frac{N}{2}}$$

여기서 N_e 는 타당하다고 응답한 패널의 수, 즉 이 연구에서 사용한 리커트 5점 척도에서 각 영역별 항목에 대해 4 또는 5에 응답한 패널들의 빈도를 의미한다. 그리고 N 은 연구에 참여한 전체 델파이 패널의 수를 의미한다.

본 연구에서는 2차에 걸친 델파이 조사를 통해서 델파이 패널로 하여금 전문대학생의 학교만족도의 개념과 각각의 영역 및 하위영역이 타당한 항목인지를 평정하게 하여 이를 내용타당도를 판단하는 기초자료로 활용하였다.

한편, 델파이 조사 설문지는 이메일을 통하여 델파이 자문위원 승낙서 서한([부록 3])과 함께 전문가 패널들에게 발송한 후 전화연락을 통하여 응답을 독려하고, 응답이 늦어질 경우 전화 통화를 통해 부탁하였다. 델파이 조사 설문지의 응답률은 1차와 2차 모두 100%로 나타났다.

<표 III-4> 델파이 조사를 위한 설문지의 발송 및 수집 기간, 방법, 응답률

조사 단계	발송 및 수집 기간	발송 및 수집 방법	응답률
1차 델파이 조사	2013년 10월 30일~11월 1일	e-mail	100%
2차 델파이 조사	2013년 11월 2일~3일	e-mail	100%

2. 문항개발

가. 질적 연구

전문대학생의 학교만족도의 측정도구 개발을 위한 예비문항을 도출하기위해서 선행연구의 분석과 더불어 전문가 협의와 심층면담 등의 질적 연구를 병행하였는데, 그 이유는 이 연구의 주제와 관련된 선행연구가 미흡한 점을 고려하여 측정도구에 전문대학의 특성을 반영하기 위함이었다. 우선, 전문가 협의에 참여한 대상은 전문대학 보직 교수 5인과 전문대학 관련 연구자 2인의 총 7명이었으며, 전문대학의 보직교수를 전문가로 선정한 이유는 대학의 교수로서 학생의 대학생활에 대한 전반적인 내용을 파악하고 있으면서 대학의 경영에 참여하고 있기 때문이었다.

전문가 협의를 통해서 검토된 내용은 다음과 같다. 첫째, 전문대학생과 일반대학생의 차이, 둘째, 전문대학이 제공하는 전반적인 서비스, 셋째, 전문대학의 일반대학과 차별화된 서비스 유형, 넷째, 전문대학생이 반응하기에 적절한 문항 수, 다섯째, 기타 연구 전반에 대한 의견에 대한 내용으로 논의가 이루어졌다.

다음으로 전문대학생의 학교만족도를 측정하기 위해서는 전문대학생의 대학생활에 특히 중요한 영향을 미치는 요인이 무엇인지에 대한 특성을 파악할 필요가 있는데, 본 연구에서는 전문대학이 제공하는 서비스의 특성을 파악하기 위하여 전문대학생을 대상으로 심층면담을 실시하였다.

이윤정(2004, 재인용)은 측정도구 개발에 있어 심층면담을 실시하는 이유로 측정도구가 현실성을 갖기 위해서는 통계적 절차와 분석에 기초가 되는 탐색적 면접과 같은 질적자료를 사용할 필요가 있다고 하였으며, Dickson(1995)도 연구대상자의 요구에 좀더 민감한 연구도구를 개발을 위해서 질적 자료를 사용해야 한다고 하였다. 따라서 이 연구에서 측정도구의 개발을 위해 심층면담을 실시한 이유는 우선, 이 연구의 주제와 관련된 선행연구가 부족한 한계점을 극복하고, 이론적으로 제시된 측정도구의 현실성을 높이고, 연구대상자의 요구를 충실히 반영한 측정도구를 개발하기 위해서 전문대학생을 대상으로 심층면담을 실시하였다.

이 연구에서 심층면담을 위한 조사도구의 문항은 학생들이 전문대학이 제공하는 서비스에 대해 만족하는 정도와 학교만족도 측정 시 포함되어야 할 내용 그리고 전문대학이 4년제 대학과 어떠한 차이점이 있는지에 대한 내용으로 구성하였다. 조사도구의 문항은 교육학 박사 3인의 감수가 이루어졌고, 이 결과를 토대로 최종적으로 심층면담 설문지가 수정·보완되었다. 심층면담에 활용된 최종면담 설문지는 [부록 2]에 제시하였다.

한편, 심층면담을 실시한 대상자는 전문대학에 재학 중인 학생 10명이었으며, 이들을 대상으로 2013년 7월 22일부터 8월 5일 사이에 심층면담이 이루어졌다. 심층면담을 실시하기 위해 연구참여자에게 연구동의서([부록 1])를 받은 후 간단한 인적사항을 확인한 후 구조화된 질문지를 가지고 심층면담을 수행하였다. 심층면담을 통해서 전문대학생들이 생각하는 전문대학생의 학교만족도를 측정하기 위해 문항 개발에 포함되어야 할 문항은 무엇이며, 전문대학이 학생들에게 제공하는 서비스 특성은 무엇이며, 학생들은 학교가 제공하는 서비스에 대해 어떻게 인식하고 있는 지에 대한 의견을 수렴하였다.

나. 측정도구의 형식

전문대학생의 학교만족도 측정도구의 문항을 개발하기 위해서 어떠한 형태의 측정도구

를 제작할 것인가에 대한 논의가 필요한데, 이 연구에서는 대학생의 학교만족도 측정관련 선행연구 및 전문대학생 대상 대학 만족도 조사 도구 사례에 대한 검토 결과를 바탕으로, 자기평정식(self-rating) 측정도구로 개발하였다. Kuh, Bridges, Hayek(2006)에 의하면, 학생의 행동(student behavior), 대학 환경(institutional conditions) 및 학생들의 자발적이고, 적극적인 참여(student engagement)와 같은 요소들이 학생설문조사를 통해 효과적으로 측정될 수 있다고 하였으며, 또한 여러 선행연구들(Astin, 1993; Chickering & Gamson, 1987; Kuh et al, 1991; Pascarella, 2001; Pascarella & Terenzini, 1991, 최정윤 외, 2007에서 재인용)에서도 대학에서 실시하는 자기평정식 설문조사는 대학의 성과 개선을 위한 질 관리 체제 및 프로그램에 학생의 의견을 직접적으로 반영할 수 있는 강점이 있다고 하였다. 이렇듯 대학생의 학교만족도에 대한 자기평정식의 타당성은 많은 연구자들에게 증명되어 왔다. 그러나 한편으로 일부 연구들에서는 관대화 경향, 편향성(bias)의 증가, 관리자에 의한 평가에 비해 관별타당도가 감소하는 등의 문제가 발견되면서 자기평정식의 적절성에 대한 문제도 제기된 바 있다(Lowman & Williams, 1987, 김성남, 2009 재인용). 그러나 ACSI, NCSI 같은 국가수준의 고객만족도 측정도구나 국외에서 타당성이 검증된 국가수준의 대학생 학교생활 만족도 측정도구들(NSSE, NSS, CSSE)에서도 이러한 자기평정 방식을 활용하여 만족도를 측정하고 있으며, 학생만족도에 대한 자기평정방식의 타당성을 검토한 연구(Kevin & Shin, 2002) 역시 만족에 대한 자기 평정 결과가 신뢰할 만한 가치가 있으며 타당하다는 결론을 제시하고 있다.

다. 예비문항의 작성 및 문항 검토

전문대학생의 학교만족도 측정도구의 하위영역이 확정된 다음 이를 토대로 전문대학생의 학교만족도의 각 하위영역을 측정하기 위한 문항개발을 위해서 관련문헌을 고찰하여 측정문항을 수집, 분석하였다. 이러한 결과를 토대로 전문가 협의 및 심층면담 결과를 통해 도출된 전문대학생의 학교만족도의 특성을 반영하여 구체적인 행동문항으로 작성하였다. 예비문항을 작성함에 있어서 일반적으로 최종 조사도구에서 지표별로 3~15개 정도의 문항으로 구성할 것을 권고하고 있으므로(Croker & Algina, 1986; Walsh & Betz, 1995), 이 연구에서도 이를 고려하여 문항 수를 결정하였다.

한편, 예비조사용 최종 행동문항을 작성함에 있어 다음과 같은 기준을 따랐다(Edward,

1957; 한국심리학회, 2002; 이종범, 2005 재인용). 첫째, 명확하고 간단한 문장을 쓰고, 둘째, 각 문항은 단일한 개념을 지니고 있으며, 셋째, 이해하기 쉬운 단어를 사용하고, 넷째, 전체 긍정어 또는 부정어를 포함하는 문장을 피하며, 다섯째, 사실로서 받아들일 수 있는 표현은 피하였다.

예비문항에 대한 검증은 사전조사와 전문가 검토를 통해 이루어졌다. 우선, 사전조사를 통해서 연구자가 선행연구와 전문가 협의 및 심층면담 결과를 토대로 도출한 예비문항에 대해서 타당도를 검증하였다. 사전조사를 위한 표본수에 대해서는 이제까지 뚜렷한 기준이 제시된 바는 없으나 20~30명 정도면 충분하다는 제안에 따라(탁진국, 1996), 전문대학생 20명을 대상으로 2013년 11월 3일에 지시문의 명확성, 읽기 및 반응의 용이성(문항의 이해정도), 반응양식의 적절성, 조사에 걸리는 시간 등에 대한 의견을 물음으로써 안면타당도를 함께 검증하였다. 사전조사 응답자들로부터 안면타당도의 검증은 전문가가 아닌 응답자들이 문항이 얼마나 타당한지를 평가하는 방법으로서(탁진국, 1996), 전문대학생의 학교만족도에 대한 문항의 경우 전문대학생들이 개발된 학교만족도 문항을 제대로 이해할 수 있을지 여부가 문항개발에서 무엇보다 중요하기 때문에 사전조사를 통해 조사대상자들로부터 응답에 대한 의견을 수집하는 것은 의미가 있다.

다음으로 1차적으로 예비문항의 초안에 대한 전문가 검토가 이루어졌으며, 2차로 사전조사 결과를 반영하여 수정·보완된 예비조사 도구를 통해서 전문가의 관점에서 문항이 해당 구성요인을 잘 대표하고 있는지를 확인하는 내용타당도 검증이 이루어졌다. 이때, 문항이나 지시문에서 의미가 명료하지 않는 부분이 있는지, 문법에 맞지 않는 문장은 없는지, 실시 시기 및 방법은 적당한지 등을 검토하여 조사의 효율성을 높이기 위하여 필요한 사항은 무엇인지 등에 대한 전반적인 피드백을 받았다. 이러한 과정을 통해서 교육 지원 영역의 교육과정(10문항), 수업(6문항), 교수(5문항), 진로 및 취업 지원 영역에서 진로 프로그램 및 진로 상담(5문항), 취업 프로그램 및 취업 정보(4문항), 행정 지원 영역에서 학사 행정(6문항), 직원 및 조교(4문항), 물리적 환경 지원 영역에서 교육 시설 및 기자재(6문항), 캠퍼스 환경(8문항) 등으로 구분하여 총 54개 문항을 개발하였다([부록 6] 참조).

한편, 작성된 문항 내용이 하위영역의 정의와 일치하는지를 검증하기 위하여 델파이 조사에 참여한 전문가 패널을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 내용타당도 검증을 위한 설문지에서는 각 문항이 해당 하위영역의 측정을 위해 적절한지에 대해 평정하게 하여 평균

값이 5.0미만인 문항을 일차적으로 제거하였다. 또한 이와 함께 전문가 패널이 문항의 구성 및 작성과 관련하여 기술한 의견을 종합적으로 고려하였으며, 그 결과를 하위영역을 측정하기 위한 문항 구성의 수정 및 보완에 활용하였다. 그 결과 최종적으로 내용타당도가 검증된 51개 문항을 예비조사 도구(부록 8)로 확정하였다.

또한 이러한 과정을 통해 최종 예비문항이 작성된 다음 최종적으로 지시문과 응답양식을 결정하였다. 일반적으로 행동표현형 검사의 경우 심리적 연속선상에서 호의성, 중요성, 동의 수준 등의 정도를 5단계로 구분한 5점 리커트 척도 양식을 주로 활용하고 있다(이종범, 2005). 이 연구에서도 전문대학생의 학교만족도 수준에 대해 동의 수준을 묻는 ‘(1)매우 그렇지않다, (2)그렇지않은편이다, (3)보통, (4)그런편이다, (5)매우 그렇다’의 5점 리커트 척도를 활용하여 평정하도록 작성하였다.

3. 타당도 및 신뢰도 검증

가. 예비조사 실시 및 분석

전문대학생의 학교만족도 측정도구의 타당도 및 신뢰도 검증을 위해 예비조사를 통해 문항분석 및 양호도 검증 등을 실시하였다. 이를 위해 전문대학이 소재한 지역에 따라 대도시와 중소도시로 구분하여 임의표집을 통하여 추출된 전문대학 4개교 1학년~3학년 재학생 480명을 대상으로 실시하였다. 예비조사를 위한 표본 수 설정에 있어서는 학자별로 다양한 견해가 있으며, 일반적으로는 300~400명까지 심리측정학자의 견해에 따라 다양하게 나타나고 있는데(탁진국, 1996; Crocker & Aligina, 1986; Gable & Wolf, 1993), 예비조사에서는 구인타당도 검증을 위하여 요인분석(factor analysis)을 실시하기 때문에, 요인분석이 표본 수에 민감하다는 점을 고려하여 표본수를 결정하였다. 예비조사 기간은 2013년 11월 4일부터 11월 5일까지 이틀 동안 진행되었으며, 해당학과와 전공교수를 통하여 자료수집을 부탁하였다. 수집된 480명의 자료 가운데 불성실하게 응답하였거나 일반적 사항에 응답하지 않은 19명의 자료를 제외한 461명의 자료를 분석에 활용하였다. 이때, 예비조사 분석 대상자의 특성은 성별로는 남자(45.6%), 여자(54.4), 학년으로는 1학년(54.2%), 2학년(34.9%), 3학년(10.8%), 계열별로는 인문사회계열(29.9%), 공학계열(41.2%), 자연과학계열

(14.8%), 예체능계열(14.1%)로 나타났다.

예비조사에서 수집된 자료를 분석할 때, 일반적으로 사용하는 방법은 문항분석, 신뢰도 분석, 요인분석 등이다(이종범, 2005). 따라서 본 연구에서도 예비조사 결과를 분석하기 위해서 다음과 같은 연구방법을 활용하였다.

첫째, 문항분석(item analysis)의 일차적인 목적은 검사에 적합한 문항과 그렇지 않은 문항을 선별하는 것으로 이를 위하여 일반적으로 측정도구를 개발하는 문항분석에서는 문항별 평균과 표준편차, 문항별 반응분포, 문항-전체 상관을 통하여 문항분석을 실시한다(김양분 외, 2004). 문항별 평균 및 표준편차 분석의 경우 문항의 평균이 극단적인 값을 가지고 있거나, 표준편차가 지나치게 작은 경우에는 응답자의 개인차를 충분히 변별해주지 못하는 바람직하지 못한 문항으로 간주한다. 또한, 문항-전체 상관분석의 경우, 문항-전체 상관이 높으면 그 문항에서 높은 점수를 받은 응답자가 전체 점수에서도 높은 점수를 받을 가능성이 높은 반면, 문항에서 낮은 점수를 받은 응답자가 전체 점수에서도 낮은 점수를 받을 가능성이 높다는 것을 뜻하기 때문에 이 경우 문항변별력이 높은 것으로 간주한다. 예비조사 단계에서 문항분석은 평균, 표준편차, 왜도, 첨도 등을 검토하고, 문항-전체 상관분석 방법을 활용하여 문항의 변별력을 확인하였다. 문항분석을 위한 통계적 기준을 제시하면 <표 III-5>와 같다.

<표 III-5> 문항분석을 위한 통계적 기준

구분	통계적 기준
평균(M)	분포의 집중경향을 나타내는 수치로서 해당 자료의 중앙값에 근접하는 수치여야 한다. Meir & Gati(1981)에 따르면 5점 리커트 척도의 경우 평균값이 1.5~4.5일 때 수용가능하다고 보았다.
표준편차(SD)	분포의 흩어진 정도를 나타내는 수치로 적당한 값을 가져야 하는데, Meir & Gati(1981)에 따르면 0.75이상일 때 수용 가능하다고 보았다.
왜도(skewness)	한 분포의 모양이 좌우대칭인가를 나타내 주는 것으로서, 분포의 긴 꼬리가 왼쪽에 있으면 부적으로, 오른쪽에 있으면 정적으로 편포된 것을 나타낸다. '왜도 $<\pm 2$ '를 분석 기준으로 삼았다(Huck & Cormier, 1996).
첨도(Kurtosis)	분포의 뾰족함의 정도를 나타내는 지표로서, 본래 정상분포의 첨도는 3이지만, SPSS에서는 0으로 계산한다. 왜도와 마찬가지로 '첨도 $<\pm 2$ '를 분석 기준으로 삼았다(Huck & Cormier, 1996).
문항-전체 상관(item-total correlation)	일반적으로 0.30이상이면 적절하다고 보는데(Gable & Wolf, 1993), 특정 문항이 타 요인과의 상관계수가 더 높거나 문항제거 시 요인 신뢰도가 높아지는 문항은 제거한다.

둘째, 전문대학생의 학교만족도 측정도구의 구성요인의 규명을 위해 탐색적 요인분석(exploratory factor analysis)을 실시하였다. 이를 위해 수집된 자료를 표본으로 가정하는 최대우도법(김주환 외, 2009)과 사회과학에서 요인간 상관을 가정한 사각회전 방식인 직접 오블리민(direct oblimin)을 이용(김계수, 2011)하여 요인구조를 파악하고, 문항별 요인적재량(factor loading)이 .4 이상을 확보하지 못하여 부적절(진영학, 2012)하다고 판단된 문항은 수정하거나 삭제하였다. 궁극적으로 설정된 각 요인들이 단일차원성을 확보할 수 있는 방향으로 문항을 결정하였다.

셋째, 신뢰도 분석(reliability analysis)은 크게 시간에 따른 안정성을 의미하는 신뢰도 분석과 내적일관성에 따른 신뢰도 분석으로 구분할 수 있는데, 일반적으로 예비조사 단계에서는 Cronbach's α 나 KR-20 정도만을 분석하는 것이 일반적(정철영 2002)이라는 의견에 따라 2차 예비조사에서는 측정도구의 신뢰도 분석을 위해 문항내적 일치도 계수(Cronbach's α)를 산출하여 검사도구 전체의 신뢰도 수준을 확인하고, 문항제거 시 신뢰도 계수를 산출하여 전체 신뢰도 계수를 낮게 하는 문항을 삭제하였다.

나. 본조사 실시 및 분석

1) 연구의 대상

이 연구는 최종적으로 전문대학생의 학교만족도 측정도구를 개발하는데 연구의 목적이 있으며, 이를 위해 본조사를 통해서 측정도구에 대한 타당도와 신뢰도를 검증하고자 하였다. 예비조사를 통해서 확정된 전문대학생의 학교만족도 측정문항에 대한 타당도 검증을 위해서는 구인타당도를 검증하여야 하기 때문에 적절한 표본의 선정이 무엇보다 중요하다.

이 연구의 대상은 전문대학에 재학 중인 학생으로서 2013년 현재, 우리나라의 전문대학 현황은 <표 III-6>과 같이 139개 전문대학에 471,141명의 학생이 재학 중이다. 현황을 좀 더 구체적으로 살펴보면, 우선, 대도시와 중소도시로 구분하였을 때, 대도시 소재 전문대학 72개(51.8%)와 중소도시 대학 67개(48.3%), 우리나라 전문대학생의 성별은 남학생 188,981명(40.1%), 여학생 282,160명(59.9%)이며, 학년별 비율을 보면, 1학년 209,424명(44%), 2학년 191,555명(41%), 3학년 70,162명(15%)이며, 본 조사에서 4학년 재학생이 대상

에서 제외된 이유는 전문대학의 4학년 재학생은 간호학과에서만 2012년부터 4학년 재학생이 존재하기 때문에 재학생 수가 타학년에 비해 상대적으로 매우 적고²⁾, 동일전공으로만 이루어진 특수성 때문에 전문대학의 4학년 재학생 모집단 전체를 대표하기에 현 시점에서 무리가 있을 것으로 판단하였기 때문이다. 다음으로 계열별로 살펴보면, 공학계열 125,689명(27%), 인문사회계열 152,460명(32%), 자연과학계열 140,049명(30%), 예체능계열 52,943명(11%)으로 구성되어 있다.

<표 III-6> 전국 전문대학의 학교 수 및 재학생 수 현황

구분		학교수	재학생수									
			성별		학년별			계열별				
								공학	인문 사회	자연 과학	예체능	계
대도시	서울	9	13,474	30,299	18,187	17,684	7,902	14,130	15,315	5,546	8,782	43,773
	부산	9	12,862	19,613	15,120	13,903	3,452	8,638	12,426	9,090	2,321	32,475
	대구	7	16,302	21,097	16,481	15,010	5,908	11,600	10,524	13,198	2,077	37,399
	인천	3	5,317	9,314	6,846	6,188	1,597	6,355	5,131	1,510	1,635	14,631
	광주	6	6,647	10,568	7,102	6,815	3,298	3,702	4,219	8,953	341	17,215
	대전	4	8,136	11,156	8,483	7,950	2,859	4,247	5,323	7,940	1,782	19,292
	울산	2	3,419	4,479	3,275	2,997	1,626	2,994	1,605	3,189	110	7,898
	경기	32	60,774	83,524	65,550	57,948	20,800	43,638	47,240	29,228	24,192	144,298
중소도시	강원	9	5,838	7,826	6,144	5,547	1,973	2,560	4,989	4,770	1,345	13,664
	충북	5	7,151	8,945	7,616	6,485	1,995	4,623	4,598	5,940	935	16,096
	충남	7	8,301	11,750	9,133	8,401	2,517	3,002	6,805	7,252	2,992	20,051
	전북	9	6,684	10,972	7,820	7,302	2,534	2,819	5,148	7,315	2,374	17,666
	전남	9	8,626	14,999	9,789	9,759	4,077	3,665	8,731	10,142	1,087	23,625
	경북	16	13,405	21,449	15,527	14,226	5,101	6,224	13,199	13,377	2,054	34,854
	경남	10	9,511	11,877	9,401	8,673	3,314	7,024	4,439	9,489	436	21,388
	제주	2	2,534	4,292	2,950	2,657	1,209	468	2,768	3,110	480	6,826
합계		139	188,981	282,160	209,424	191,555	70,162	125,689	152,460	140,049	52,943	471,141

자료 : 고등교육통계, KEDI

* 대학 수는 2013년 기준이며, 재학생 수는 2012년 10월 기준임.

이 연구의 모집단은 우리나라 전문대학의 전문학사 정규과정에 재학하고 있는 학생이다. 설문조사 실시를 위하여 고등교육통계(교육개발원, 2012)를 기초로 전국의 전문대학을 다단계비례유층무선표집(Multi-stage proportional stratified random sampling)하였다. 표

2) 2013년 현재 전문대학에 4학년 재학생은 15개 대학에서 남학생 55명, 여학생 623명으로 총 678명이다.

집방법을 구체적으로 살펴보면, 전문대학을 표집단위로 하여 우리나라 전체 전문대학 모집단에서 1차로 학교 소재 지역(대도시·중소도시)별로 학교 수 구성비에 따라 대도시 51개(51.8%), 중소도시 47개(48.2%) 학교를 비례유층무선표집하였다. 그리고 2차로 전체 모집단의 계열별(공학계열 27%, 인문사회계열 32%, 자연과학계열 30%, 예체능계열 11%), 학년별(1학년 44%, 2학년 41%, 3학년 15%) 비율을 감안하여 1개 전문대학 당 240명을 표집하여 인문사회계열, 공학계열, 자연과학계열은 1, 2학년 각 30명, 3학년 10명, 예체능계열은 각 학년별 10명) 총 23,520명을 표집하였다.

표본규모를 결정하는 공식에 따라 신뢰도 99% 수준의 허용오차 $\pm 1\%$ 수준에서 모집단이 50만명일 때, 적정 표본의 크기가 13,557명이상이므로(임인재, 1990), 본 연구에서 대상으로 하는 모집단의 크기 471,141명임을 감안할 때, 전체 표본 크기인 23,520명은 회수율과 불성실한 응답 등을 고려했을 때 적절하다고 할 수 있다.

2) 자료의 수집 및 분석

본조사를 위한 측정도구의 배부 및 수집은 2013년 11월 7일부터 11월 17일까지 10일간 이루어졌으며, 표본으로 선정된 전문대학에 협조문을 발송하여 이 조사의 중요성을 인식하게 하고, 대학의 행정보직자의 협조를 얻어 조사에 참여하는 학생들이 학년별로 고르게 분포할 수 있도록 요청하였다. 본조사 도구는 예비조사 결과를 토대로 수정·보완하여 최종 확정된 45개 문항을 사용하였다. 본조사 도구의 구성은 <표 III-7>과 같다.

<표 III-7> 본조사 도구의 구성

영역	하위영역	문항번호
교육 지원 영역	- 교육과정 - 수업 - 교수	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18
진로 및 취업 지원 영역	- 진로 프로그램 및 진로 상담 - 취업 프로그램 및 취업 정보	19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27
행정 지원 영역	- 학사행정 - 직원 및 조교	28, 29, 30, 31, 32, 33, 34
물리적 지원 영역	- 교육 시설 및 기자재 - 캠퍼스 환경	35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45

측정도구는 설문조사로 실시하고 회수하였으며, 이때 신뢰도 높은 자료의 수집을 위해 연구의 취지와 조사 실시 방법 및 유의사항 등을 이해하기 쉽게 설명한 안내문을 측정도구 앞면에 첨부하였다. 배부된 설문지 중 총 22,378명의 자료가 회수되었으며(회수율 95.1), 회수된 자료 가운데 불성실하게 응답하였거나 일반적 사항에 응답하지 않은 845명의 자료를 제외한 총 21,533명의 자료를 최종 분석에 활용하였다. 조사에 응답한 대상자의 특성을 살펴보면 성별로는 남자(36.3%), 여자(63.7%), 학년별로는 1학년(57.4%), 2학년(34.6%), 3학년(8.0%), 계열별로는 인문사회계열(28.8%), 공학계열(25.9%), 자연과학계열(29.9%), 예체능계열(15.4%)로 나타나 모집단의 특성과 비교하였을 때, 거의 유사한 특성을 지닌 것으로 나타났다.

한편, 본조사에서 수집된 자료를 분석하기 위해서 예비조사의 분석방법과 마찬가지로 문항분석, 신뢰도 분석, 구인타당도 분석을 실시하였다.

첫째, 문항분석은 평균, 표준편차, 왜도, 첨도 등을 검토하고, 문항-전체 상관분석 방법을 활용하여 문항의 변별력을 확인하였다.

둘째, 신뢰도를 검증하기 위해서 측정문항들이 구성요인에 대해 내적일관성을 갖추었는지를 확인하기 위하여 내적일치도계수(Cronbach α)를 구하였다.

셋째, 구인타당도를 검증하기 위해서 요인분석을 실시하였다. 요인분석(factor analysis)은 검사의 구인타당도를 파악하는 중요한 분석방법으로 활용되는데, 일반적으로 요인분석의 결과 도출되는 요인의 구조와 측정도구 개발자가 문항 개발 시 설계한 구인의 하위구조를 비교하여 요인분석의 결과가 측정도구 개발자가 계획한 구인화 모형과 유사한지를 검토하여 구인타당도를 검증하게 된다. 이는 요인분석 가운데 탐색적 요인분석에 해당되는데, 이 경우에는 요인분석 결과 나타난 요인구조가 측정도구 개발자가 기대했던 것과 얼마나 일치하는지를 말해주는 명확한 준거가 없다는 단점이 있다. 따라서 이러한 이유로 인하여 본조사 단계에서는 확인적 요인분석을 함께 수행하여야 한다고 한다(이종범, 2005). 따라서 본 연구에서는 본조사 단계에서는 탐색적 요인분석을 실시한 후, 확인적 요인분석을 실시하였다.

탐색적 요인분석은 예비조사와 같은 분석방법과 기준을 따랐으며, SPSS 18.0을 이용하여 최대우도법과 사각회전 방식인 직접오블리민(direct oblimin)을 이용하여 요인구조를 파악하고, 문항별 요인적재량(factor loading)이 .4이상을 확보하지 못하여 부적절하다고

판단된 문항은 수정하거나 삭제하였다.

한편, 확인적 요인분석은 AMOS 18.0에서 연구자가 설정한 적합도를 종합적으로 비교·검토하게 되는데, 이 연구에서는 χ^2 , RMSEA, GFI(Goodness of Fit Index), NFI(Normed Fit Index), IFI(Incremental Fit Index), TLI(Tucker-Lewis Index), CFI(Comparative Fit Index)를 사용할 것이다. 이때 χ^2 값은 적합도 지수 가운데 유일하게 통계적 유의성 검증의 대상이 되는 측정치이지만, 표본의 크기에 너무 민감하게 반응하기 때문에 다른 적합도 지수와 함께 고려되는 것이 중요하다. 이 연구에서 고려할 적합도 지수의 수용성과 해석기준을 제시하면 다음 <표 III-8>과 같다.

<표 III-8> 적합도 지수의 수용성과 해석기준

구분	수용성	해석 기준
절대적합지수(absolute fit index)		
χ^2	통계표 임계치 0~1	값과 임계치 비교 0.9 이상
GFI		
증분적합지수(Incremental fit index)		
NFI(Normed Fit Index)	0~1	0.9 이상
IFI(Incremental Fit Index)	0~1	0.9 이상
TLI(Tucker-Lewis Index)	0~1	0.9 이상
CFI(Comparative Fit Index)	0~1	0.9 이상
RMSEA		0.05~0.08 이하

4. 규준 개발

측정점수를 보고하는 방식은 일반적으로 측정점수의 해석에 의해 결정되며, 측정점수의 해석은 측정도구의 사용목적에 근거하여 결정된다. 피험자의 인지적·정의적 특성을 측정하는 표준화 검사의 경우, 단순히 맞힌 문항의 개수나 배점을 합산한 원점수는 실제 활용 가능한 정보를 제공해주지 못하기 때문에, 원점수에 의미를 부여할 수 있는 변환과정이 필요하다. 측정도구에서 얻은 원점수 자체가 의미를 갖지 못하는 경우에는 이 측정도구의 점수를 다른 집단의 검사결과와 비교하여 한 개인의 점수를 의미있게 해석할 수 있는데, 이때 비교하고자 하는 집단의 측정결과를 규준이라고 한다(임인재 외, 2003). 규준점수에는 백분위 점수와 Z점수, T점수, 스테나인 점수 등의 표준점수 등이 있는데, 이 연구에서

는 전문대학생의 학교만족도 측정도구의 기준 개발을 위한 백분위 점수와 표준점수(T점수 : 평균 50, 표준편차 10)를 산출하였다.

백분위 점수(Percentile Rank)는 규준지향 평가에서 측정도구의 점수를 의미있게 해석하기 위해 가장 흔히 사용되는 측정도구 점수 변환방법으로, 얻어진 자료를 크기 순으로 늘어놓아 100등분 한 값을 말한다. 따라서 가장 작은 수부터 가장 큰 수 사이의 중간에 있는 점수는 50퍼센타일 혹은 50백분위 점수가 된다. 또한 표준점수란 분포의 표준편차를 이용, 평균으로부터 벗어난 위치를 표시한 것으로서, 이 연구에서는 T점수를 활용하여 산출하였다. T점수는 Z점수를 평균 50, 표준편차 10인 분포로 전환시킨 점수로서, Z점수에서 나타나는 음수나 소수를 제거하며, 필요에 따라 원하는 특정 평균과 표준편차를 가진 새로운 척도로 변화시킬 수 있다는 장점이 있다. T점수의 계산공식을 제시하면 다음과 같다.

$T = 50 + 10 \times \frac{X - \bar{X}}{S_x}$	X: 개인 점수 \bar{X} : 전체 평균 S_x : 표준편차
--	---

한편, 기준 개발을 위해 t-검증과 변량분석을 통하여 집단 간의 차이를 검증하였으며, 차이를 보인 집단에 대해서는 각 집단별로 규준을 작성하였다.

IV. 연구의 결과

1. 전문대학생의 학교만족도 구성요인 설정

전문대학생의 학교만족도 구성요인을 확인하기 위하여 설정한 구인화 모형의 타당성을 검증하기 위하여 델파이 기법을 활용하였다. 전문대학생의 학교만족도를 측정하기 위해 설정한 구성요인을 타당화하기 위해 2차에 걸쳐 델파이 조사를 실시하였으며, 각 단계별 델파이 조사 과정을 살펴보면 다음과 같다.

1차 델파이 설문지는 연구자가 선행연구를 통해 구안한 내용을 미리 제시하고, 전문가들에게 응답을 구하는 형태인 수정 델파이 기법을 적용하였다. 제1차 델파이 조사의 회신 결과는 20명 전원이 참여하여 100%의 회수율을 나타내었다. 제1차 델파이 조사결과를 토대로 전문대학생의 학교만족도의 구인화 모형을 수정하였고, 이를 토대로 제2차 델파이 설문지를 개발하였다. 제2차 델파이 조사의 회신 결과 역시 1차와 마찬가지로 20명 전원이 참여하여 100%의 회수율을 나타내었다. 전문대학생의 학교만족도의 구인화 모형에 대한 타당화 과정을 정리하여 제시하면 다음과 같다.

가. 1차 델파이 조사 결과

전문대학생의 학교만족도의 영역 설정에 대한 1차 델파이 조사 분석 결과는 <표 IV-1>과 같다. 전문대학생의 학교만족도의 영역, 즉 교육 지원 영역, 진로 및 취업 지원 영역, 행정 지원 영역, 물리적 환경 지원 영역의 모든 영역에서 평균 4.6이상으로, 중앙값과 최빈값 모두 5, 4이상의 응답을 보인 긍정률도 95%~100%이상으로, 사분범위도 4~5사이로 나타나 타당도가 상당히 높은 것으로 확인되었으며, CVR값 역시 델파이 내용타당도 기준인 0.42(Lawshe, 1975)보다 훨씬 높은 0.9이상으로서 타당한 것으로 나타났다. 다음으로, 9개의 하위영역 모두 평균 4.6이상으로, 중앙값과 최빈값 모두 5로, 긍정률도 85~100%로, 사분범위도 4~5사이 이상으로 나타나 타당도가 상당히 높은 것으로 확인되었으

며, CVR값 역시 0.70~1.00사이로서 타당한 것으로 나타났다. 조사 결과 전문대학생의 학교만족도의 모든 영역에서 통계적으로 높은 타당도를 보였으며, 다만, 2명 이상의 전문가 패널이 공통적으로 지적한 부분, 연구자의 판단에 유의미한 것으로 인정되는 부분 등에 대해 수정이 이루어졌으나, 통계적인 타당도가 미흡한 경우는 없는 것으로 나타났다.

따라서 영역과 하위영역 설정에 대한 이견은 없었으며, 일부의 패널들이 공통적으로 지적한 하위영역의 명칭 변경 및 개념 정의의 재진술 등을 고려하여 전문대학생의 학교만족도의 구인화 모형을 수정하였다. 1차 델파이 조사 분석 결과 및 패널들의 의견을 반영하여 전문대학생의 학교만족도의 영역 설정에 대해 수정한 결과를 제시하면 <표 IV-2>과 같다.

<표 IV-1> 전문대학생의 학교만족도의 영역 설정에 대한 1차 델파이 조사 분석 결과

영역(하위영역)	기술통계			집중경향치			CVR
	평균	표준편차	긍정률(%)	중앙값	최빈값	사분범위	
교육 지원	4.60	0.503	100	5.00	5	4~5	1
교육과정	4.70	0.470	100	5.00	5	4~5	1
수업	4.60	0.598	95	5.00	5	4~5	0.9
교수	4.60	0.681	90	5.00	5	4~5	0.8
진로 및 취업 지원	4.65	0.489	100	5.00	5	4~5	1
진로 프로그램 및 진로 상담	4.60	0.598	95	5.00	5	4~5	0.9
취업 프로그램 및 취업 상담	4.75	0.550	95	5.00	5	5	0.9
행정 지원	4.50	0.607	95	5.00	5	4~5	0.9
학사행정	4.80	0.523	95	5.00	5	5	0.9
직원	4.40	0.883	85	5.00	5	4~5	0.7
물리적 환경 지원	4.75	0.444	100	5.00	5	4~5	1
교육 시설 및 기자재	4.80	0.410	100	5.00	5	5	1
캠퍼스 환경	4.80	0.410	100	5.00	5	5	1

<표 IV-2> 1차 델파이 조사를 통한 전문대학생의 학교만족도 영역 설정에 대한 수정 결과

영역	개념 정의
교육 지원	전문대학이 학생의 교육목적 달성을 위하여 교육과정, 수업, 교수를 통해 제공하는 서비스에 대한 전문대학생의 만족 정도 ▶ 전문대학이 학생의 교육목적 달성을 위하여 교육과정, 수업, 교수를 통해 제공하는 서비스에 대한 학생의 만족 정도 ('전문대' 삭제)
진로 및 취업 지원	전문대학이 학생의 교육목적 달성을 위하여 진로 프로그램 및 상담과 취업 프로그램 및 상담을 통해 제공하는 서비스에 대한 전문대학생의 만족 정도 ▶ 전문대학이 학생의 교육목적 달성을 위하여 진로 프로그램 및 진로 상담과 취업 프로그램 및 취업 정보를 통해 제공하는 서비스에 대한 학생의 만족 정도 ('진로' 추가, '상담'을 '정보'로 명칭 변경, '전문대' 삭제)
행정 지원	전문대학이 학생의 교육목적 달성을 위하여 학사행정과 직원을 통해 제공하는 서비스에 대한 전문대학생의 만족 정도 ▶ 전문대학이 학생의 교육목적 달성을 위하여 학사행정과 직원 및 조교를 통해 제공하는 서비스에 대한 학생의 만족 정도 ('전문대' 삭제, '및 조교' 추가)
물리적 환경 지원	전문대학이 학생의 교육목적 달성을 위하여 교육 시설 및 기자재와 캠퍼스 환경을 통해 제공하는 서비스에 대한 전문대학생의 만족 정도 ▶ 전문대학이 학생의 교육목적 달성을 위하여 교육 시설 및 기자재와 캠퍼스 환경을 통해 제공하는 서비스에 대한 학생의 만족 정도 ('전문대' 삭제)

또한, 1차 델파이 조사 분석 결과 및 패널들의 의견을 반영하여 전문대학생의 학교만족도의 영역별 하위영역 설정에 대해 수정한 결과를 제시하면 <표 IV-3>과 같다.

<표 IV-3> 1차 델파이 조사를 통한 전문대학생의 학교만족도 영역의 하위영역 설정에 대한 수정 결과

영역	하위영역	개념 정의
교육 지원	교육과정	교육과정의 편성과 운영 등에 대한 전문대학생의 만족 정도 ▶ 교육과정의 편성과 운영 등에 대한 학생의 만족 정도 ('전문대' 삭제)
	수업	수업내용과 방법, 과제와 평가 등에 대한 전문대학생의 만족 정도 ▶ 수업내용과 방법, 과제와 평가 등에 대한 학생의 만족 정도 ('전문대' 삭제)

영역	하위영역	개념 정의
	교수	교수의 강의능력, 교수의 학생과의 관계 등에 대한 전문대학생의 만족 정도 ▶교수의 강의능력, 학생과의 관계 등에 대한 학생의 만족 정도 ('교수의', '전문대' 삭제)
진로 및 취업 지원	진로 프로그램 및 진로 상담	진로 프로그램과 진로 상담 등에 대한 전문대학생의 만족 정도 ▶진로 프로그램과 진로 상담 등에 대한 학생의 만족 정도 ('전문대' 삭제)
	취업 프로그램 및 취업 정보	취업 프로그램과 취업 상담 등에 대한 전문대학생의 만족 정도 ▶취업 프로그램과 취업 정보 등에 대한 학생의 만족 정도 ('전문대' 삭제, '상담'을 '정보'로 명칭 변경)
행정 지원	학사행정	행정처리 및 등록금과 장학제도 등에 대한 전문대학생의 만족 정도 ▶행정처리 및 등록금과 장학제도 등에 대한 학생의 만족 정도 ('전문대' 삭제)
	직원 및 조교	직원의 전문성과 태도 등에 대한 전문대학생의 만족 정도 ▶직원과 학과 조교의 전문성과 학생에 대한 태도 등에 대한 학생의 만족 정도 ('학생에 대한', 학과 조교 추가, '전문대' 삭제)
물리적 환경 지원	교육 시설 및 기자재	교육 시설(강의실, 실험실, 도서관 등)과 기자재 등에 대한 전문대학생의 만족 정도 ▶교육 시설과 기자재 등에 대한 학생의 만족 정도 ('(강의실, 실험실, 도서관 등)', '전문대' 삭제)
	캠퍼스 환경	캠퍼스의 내부 환경과 외부 환경 등에 대한 전문대학생의 만족 정도 ▶캠퍼스의 내부 환경과 외부 환경 등에 대한 학생의 만족 정도 ('전문대' 삭제)

1차 델파이 조사 결과를 바탕으로 전문대학생의 학교만족도의 구인화 모형에 대한 수정을 거쳐 2차 델파이 조사에 사용한 구인화 모형은 <표 IV-4>와 같다.

<표 IV-4> 2차 델파이 조사를 위한 전문대학생의 학교만족도의 구인화 모형

하위영역	개념 정의
교육 지원	전문대학이 학생의 교육목적 달성을 위하여 교육과정, 수업, 교수를 통해 제공하는 서비스에 대한 학생의 만족 정도
교육과정	교육과정의 편성과 운영 등에 대한 학생의 만족 정도
수업	수업내용과 방법, 과제와 평가 등에 대한 학생의 만족 정도
교수	교수의 강의능력, 학생과의 관계 등에 대한 학생의 만족 정도
진로 및 취업 지원	전문대학이 학생의 교육목적 달성을 위하여 진로 프로그램 및 진로 상담과 취업 프로그램 및 취업 정보를 통해 제공하는 서비스에 대한 학생의 만족 정도
진로 프로그램 및 상담	진로 프로그램과 진로 상담 등에 대한 학생의 만족 정도
취업 프로그램 및 정보	취업 프로그램과 취업 정보 등에 대한 학생의 만족 정도
행정 지원	전문대학이 학생의 교육목적 달성을 위하여 학사행정과 직원을 통해 제공하는 서비스에 대한 학생의 만족 정도
학사행정	행정처리 및 등록금과 장학제도 등에 대한 학생의 만족 정도
직원 및 조교	직원과 학과조교의 전문성과 학생에 대한 태도 등에 대한 학생의 만족 정도
물리적 환경 지원	전문대학이 학생의 교육목적 달성을 위하여 교육 시설 및 기자재와 캠퍼스 환경을 통해 제공하는 서비스에 대한 학생의 만족 정도
교육 시설 및 기자재	교육 시설과 기자재 등에 대한 학생의 만족 정도
캠퍼스 환경	캠퍼스의 내부 환경과 외부 환경 등에 대한 학생의 만족 정도

나. 2차 델파이 조사 결과

전문대학생의 학교만족도의 영역 설정에 대한 2차 델파이 조사 분석 결과는 <표 IV-5>와 같다. 전문대학생의 학교만족도의 영역, 즉 교육 지원 영역, 진로 및 취업 지원 영역, 행정 지원 영역, 물리적 환경 지원 영역의 모든 영역에서 평균 4.62이상, 중앙값과 최빈값 모두 5로, 사분범위 4~5이상, 긍정률 95%이상으로 나타나 타당도가 상당히 높은 것으로 나타났으며, CVR값 역시 0.90이상으로서 타당한 것으로 나타났다. 다음으로 9개의 하위영역 모두 평균이 4.8이상, 중앙값 4.5이상, 최빈값 모두 5점, 사분범위 4~5이상, 긍정

를 90%이상으로 나타나 타당도가 상당히 높았으며, CVR값 역시 모두 0.8이상인 것으로 나타나 타당한 것으로 나타났다.

<표 IV-5> 전문대학생의 학교만족도의 영역 설정에 대한 2차 델파이 조사 분석 결과

영역(하위영역)	기술통계			집중경향치			CVR
	평균	표준 편차	긍정률(%)	중앙값	최빈값	사분 범위	
교육 지원	4.75	0.470	100	5.0	5	4-5	1
교육과정	4.80	0.444	100	5.0	5	5	1
수업	4.70	0.598	100	5.0	5	4-5	1
교수	4.70	0.366	95	5.0	5	5	0.9
진로 및 취업 지원	4.80	0.444	100	5.0	5	5	1
진로 프로그램 및 진로 상담	4.80	0.470	100	5.0	5	4-5	1
취업 프로그램 및 취업 정보	5.00	0.571	100	5.0	5	4-5	1
행정 지원	4.60	0.444	95	5.0	5	4-5	0.9
학사행정	5.00	0.224	100	5.0	5	5	1
직원 및 조교	4.60	0.224	90	4.5	5	5	0.8
물리적 환경 지원	4.90	0.681	100	4.5	5	5	1
교육 시설 및 기자재	4.90	0.308	100	4.5	5	5	1
캠퍼스 환경	4.90	0.308	100	4.5	5	5	1

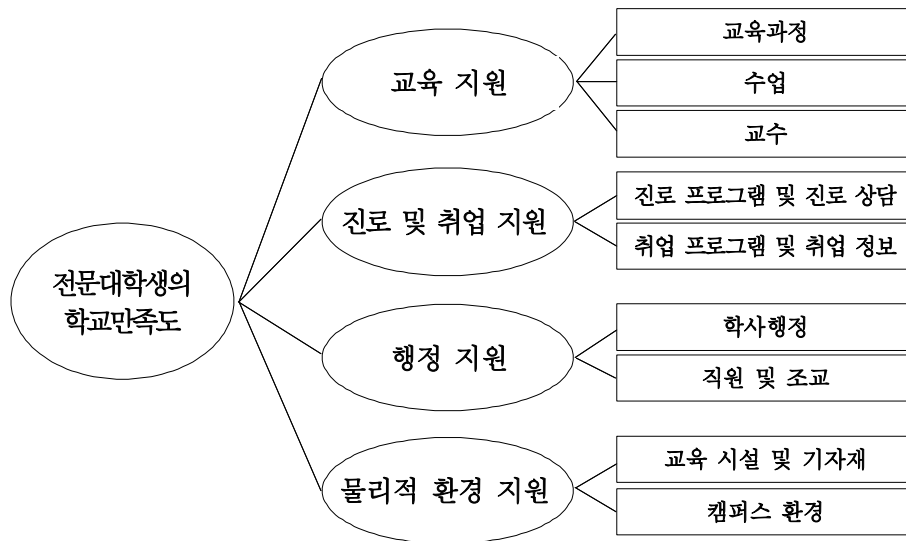
2차 델파이 조사의 분석 결과에서는 모든 영역에서 통계적으로 높은 타당도를 보였으며, 영역과 하위영역 설정에 대한 이견은 없었다. 다만, 일부의 패널들이 공통적으로 지적한 개념 정의의 재진술 등을 고려하여 전문대학생의 학교만족도의 구인화 모형을 최종적으로 수정하였다. 2차 델파이 조사 분석 결과를 통해 수정한 결과를 제시하면 <표 IV-6>과 같다. 한편, 이러한 수정 결과는 하위영역별 문항 개발을 위한 내용타당도 검증 시, 델파이 패널에게 최종적으로 제시되었으며, 델파이 패널 전원으로부터 지지되었다.

<표 IV-6> 2차 델파이 조사를 통한 전문대학생의 학교만족도 영역의 하위영역 설정에 대한 수정 결과

영역	하위영역	개념 정의
교육 지원	교육과정	교육과정의 편성과 운영 등에 대한 학생의 만족 정도
	수업	수업내용과 방법, 과제와 평가 등에 대한 학생의 만족 정도
	교수	교수의 강의능력, 학생과의 관계 등에 대한 학생의 만족 정도
진로 및 취업 지원	진로 프로그램 및 진로 상담	진로 프로그램과 진로 상담 등에 대한 학생의 만족 정도
	취업 프로그램 및 취업 정보	취업 프로그램과 취업 정보 등에 대한 학생의 만족 정도
행정 지원	학사행정	행정처리 및 등록금과 장학제도 등에 대한 학생의 만족 정도
	직원 및 조교	직원과 학과조교의 전문성과 태도 등에 대한 학생의 만족 정도
물리적 환경 지원	교육 시설 및 기자재	교육 시설과 기자재 등에 대한 학생의 만족 정도
	캠퍼스 환경	캠퍼스의 내부 환경과 외부 환경 등에 대한 학생의 만족 정도

다. 전문대학생의 학교만족도의 구인화 모형 확정

1차와 2차 델파이 조사를 통한 타당화 및 수정과정을 거쳐 최종적으로 확정된 전문대학생의 학교만족도의 구인화 모형을 제시하면 [그림 IV-1]과 같다. 전문대학생의 학교만족도의 주요 구성요인으로 교육 지원 영역, 진로 및 취업 지원 영역, 행정 지원 영역, 물리적 환경 지원 영역이 존재하며, 이에 대한 하위요인은 ‘교육 지원 영역’에는 교육과정, 수업, 교수의 3개 요인이, ‘진로 및 취업 지원 영역’에는 진로 프로그램 및 진로 상담, 취업 프로그램 및 취업 정보의 2개 요인이, ‘행정 지원 영역’에는 학사행정, 직원 및 조교의 2개 요인이, ‘물리적 환경 지원 영역’에는 교육 시설 및 기자재, 캠퍼스 환경의 2개 요인이 구성된다고 규정하였다. 따라서 4개의 상위요인과 9개의 하위요인의 구조로 전문대학생의 학교만족도의 구성요인을 확정하였다.



[그림 IV-1] 전문대학생의 학교만족도 구인화 모형 확정

전문대학생의 학교만족도를 ‘전문대학이 학생의 교육목적 달성을 위하여 제공하는 교육 지원, 진로 및 취업 지원, 행정 지원, 물리적 환경 지원을 통한 서비스에 대해서 전문대학생이 학교에 대해 느끼는 태도 및 인식 정도’로 정의하였을 때, 전문대학생의 학교만족도를 구성하는 네 개의 영역에 대한 개념 정의를 제시하면 다음과 같다.

- **교육 지원** : 전문대학이 학생의 교육목적 달성을 위하여 교육과정, 수업, 교수를 통해 제공하는 서비스에 대한 학생의 만족 정도
- **진로 및 취업 지원** : 전문대학이 학생의 교육목적 달성을 위하여 진로 프로그램 및 진로 상담과 취업 프로그램 및 취업 정보를 통해 제공하는 서비스에 대한 학생의 만족 정도
- **행정 지원** : 전문대학이 학생의 교육목적 달성을 위하여 학사행정과 직원 및 조교를 통해 제공하는 서비스에 대한 학생의 만족 정도
- **물리적 환경 지원** : 전문대학이 학생의 교육목적 달성을 위하여 교육 시설 및 기자재와 캠퍼스 환경을 통해 제공하는 서비스에 대한 학생의 만족 정도

또한, 전문대학생의 학교만족도를 구성하는 교육 지원 영역, 진로 및 취업 지원 영역, 행정 지원 영역, 물리적 환경 지원 영역을 측정하기 위한 하위영역의 개념 정의는 <표 IV-7>과 같다.

<표 IV-7> 전문대학생의 학교만족도 구인화 모형의 하위영역에 대한 개념 정의

영역	하위영역	개념 정의
교육 지원	교육과정	교육과정의 편성과 운영 등에 대한 학생의 만족 정도
	수업	수업내용과 방법, 과제와 평가 등에 대한 학생의 만족 정도
	교수	교수의 강의능력, 교수의 학생과의 관계 등에 대한 전문대학생의 만족 정도
진로 및 취업 지원	진로 프로그램 및 진로 상담	진로 프로그램과 진로 상담 등에 대한 학생의 만족 정도
	취업 프로그램 및 취업 정보	취업 프로그램과 취업 정보 등에 대한 학생의 만족 정도
행정 지원	학사행정	행정처리 및 등록금과 장학제도 등에 대한 학생의 만족 정도
	직원 및 조교	직원과 학과 조교의 전문성과 학생에 대한 태도 등에 대한 학생의 만족 정도
물리적 환경 지원	교육 시설 및 기자재	교육 시설과 기자재 등에 대한 학생의 만족 정도
	캠퍼스 환경	캠퍼스의 내부 환경과 외부 환경 등에 대한 학생의 만족 정도

설정된 구인화 모형을 토대로 측정문항 개발을 위해 작성된 하위영역별 하위요소 틀은 <표 IV-8>과 같다.

<표 IV-8> 전문대학생의 학교만족도의 하위영역 측정을 위한 영역별 하위요소 틀

영역	하위영역	측정지표
교육 지원	교육과정	① 교육과정의 편성 : 이론과 실습 비율, 강의 시수, 교양과목의 개설, 전공과목의 편성 ② 교육과정의 운영 : 수강신청 방법, 실습과목과 현장실습의 운영
	수업	① 수업내용과 방법 : 수업 계획, 수업 내용, 수업 방법, 수업 수준 ② 과제와 평가 : 과제의 적절성, 평가의 공정성

영역	하위영역	측정지표
	교수	①교수의 강의능력 : 수업 태도, 강의준비, 전문지식 ②교수의 학생과의 관계 : 학생에 대한 관심, 접근성(면담기회, 연구실 방문 등)
진로 및 취업 지원	진로 프로그램 및 진로 상담	①진로 프로그램 : 진로 탐색 프로그램, 진로 멘토링 프로그램 ②진로 상담 : 개인심리 상담, 직업 상담 및 진학 상담, 진로상담자의 상담 태도
	취업 프로그램 및 취업 정보	①취업 프로그램 : 자격증 취득 프로그램, 취업스킬향상 프로그램 ②취업 정보 : 자격증 정보, 채용 정보
행정 지원	학사행정	①행정처리 : 수강신청 절차, 증명서 발급, 행정절차, 행정부서 및 학과사무실 접근성 ②등록금과 장학제도 : 등록금 책정수준, 장학제도
	직원 및 조교	①직원과 학과조교의 전문성 : 직원 및 학과조교의 전문지식, 직원(학과 조교)의 대응 ②직원과 학과조교의 태도 : 직원 및 학과조교의 태도, 학과 조교의 학생에 대한 관심
물리적 환경 지원	교육 시설 및 기자재	①교육 시설 : 강의실·실습실·도서관 시설 ②교육 기자재 : 강의실·실습실·도서관 기자재
	캠퍼스 환경	①내부 환경 : 편의시설, 복지시설, 스쿨버스 운영, 캠퍼스 외관, 캠퍼스 동선 ②외부 환경 : 캠퍼스 주변환경, 대중교통의 편리성

2. 전문대학생의 학교만족도 측정도구의 문항 개발

본 연구는 전문대학생의 학교만족도 측정도구를 개발하는데 연구의 목적이 있다. 이를 위하여 델파이 조사를 통해서 확정된 전문대학생의 학교만족도 구인화 모형을 토대로 전문가 협의 및 심층면담 결과를 반영하여 하위영역의 구성개념을 측정하기 위한 예비문항을 도출하고, 이에 대한 내용타당도를 검증(부록 7)하여 예비문항을 선정하였다.

가. 예비문항 도출

2차에 걸친 델파이 조사를 통해 설정된 전문대학생의 학교만족도의 구성요인을 측정하기 위하여 각 하위영역별로 관련 문헌을 고찰한 결과를 토대로 전문가 협의와 심층면담 결과를 반영하여 그 결과를 기초로 하위영역별 하위요소 틀을 작성하였다. 작성된 하위요소 틀은 <표 IV-8>과 같으며, 이러한 하위요소 틀을 기준으로 교육 지원 영역은 교육과정(7문항), 수업(6문항), 교수(5문항), 진로 및 취업 영역은 진로 프로그램 및 진로 상담(6문항), 취업 프로그램 및 취업 정보(3문항), 행정 지원 영역은 학사행정(6문항), 직원 및 조교(6문항), 물리적 환경 지원 영역은 교육 시설 및 기자재(8문항), 캠퍼스 환경(8문항) 등 총 55개 문항을 개발하였다. 각 하위영역별 개념정의와 그에 기초해 개발된 문항을 살펴보면 다음과 같다.

1) 교육 지원 영역

교육 지원 영역은 전문대학생의 교육목적 달성을 위하여 교육과정, 수업, 교수를 통해 제공하는 서비스를 말한다. 전문대학생의 학교만족도의 하위영역 측정을 위한 영역별 하위요소 틀을 토대로 교육과정은 7개 문항을 개발하였다. 개발한 문항을 예시하면 ‘교육과정의 구성(이론과 실습비율, 강의시수 등)이 적절하여 만족한다.’, ‘교과목의 선택이 다양하여 만족한다.’, ‘교육과정의 운영(수강신청 및 학점취득 방법 등)이 적절하여 만족한다.’, ‘교양과목이 다양하게 개설되어 만족한다.’, ‘전공과목이 적절하게 편성(시수 배정, 과목 개편 등)되어 만족한다.’, ‘실습과목이 충실하게 운영(교육내용, 시수, 현장실습 등)되어 만족한다.’, ‘이론과목이 적절하게 편성(시수 배정, 교육내용 등)되어 만족한다.’ 와 같다.

다음으로 수업은 6개 문항을 개발하였다. 개발한 문항을 예시하면 ‘수업계획대로 진행(강의계획서에 따른 진행 등)하여 만족한다’, ‘수업방법이 적절(효율적인 강의 전달, 학생 위주의 수업 등)하여 만족한다’, ‘수업내용이 유익(적절한 교재, 명료, 흥미로움 등)하여 만족한다’, ‘수업수준이 적절(수업내용을 이해하기 쉬움 등)하여 만족한다’, ‘과제가 적절(과제의 양, 과제에 대한 피드백 등)하여 만족한다’, ‘평가가 공정(명확한 채점기준 등)하여 만족한다’ 와 같다.

마지막으로 교수는 5개 문항을 개발하였다. 개발한 문항을 예시하면 ‘교수의 수업 태도

가 적극적이고, 열정적이어서 만족한다’, ‘교수의 강의준비가 충실하여 만족한다’, ‘교수의 전공에 대한 전문지식에 만족한다’, ‘교수의 학생에 개개인에 대한 관심에 만족한다’, ‘학생과의 면담시 교수-학생간 대화에 만족한다’ 와 같다.

2) 진로 및 취업 지원 영역

진로 및 취업 지원 영역은 전문대학생의 교육목적 달성을 위하여 진로 프로그램 및 진로 상담과 취업 프로그램 및 취업 정보를 통해 제공하는 서비스를 말한다. 전문대학생의 학교만족도의 하위영역 측정을 위한 영역별 하위요소 틀을 토대로 진로 프로그램 및 진로 상담은 6개 문항을 개발하였다. 개발한 문항을 예시하면 ‘진로프로그램이 체계적으로 운영되어 만족한다’, ‘진로프로그램이 나의 진로계획 수립에 도움이 되어 만족한다’, ‘지도교수 제 시행과 상담을 위한 절차와 과정에 만족한다’, ‘상담내용(개인적인 문제 상담, 진로설계 상담 등)에 만족한다’, ‘상담전문의 학생에 개개인에 대한 관심에 만족한다’, ‘상담전문의 상담태도(학생 상담에 열의와 적극적인 노력 등)에 만족한다’와 같다.

다음으로 취업 프로그램 및 취업 정보는 3개 문항을 개발하였다. 개발한 문항을 예시하면 ‘취업스킬향상 프로그램(이력서·면접클리닉·취업캠프 등)에 만족한다’, ‘취업관련 교과목(의사소통, 대인관계 등) 운영에 만족한다’, ‘취업정보의 다양하고, 신속한 제공에 만족한다’와 같다.

3) 행정 지원 영역

행정 지원 영역은 전문대학생의 교육목적 달성을 위하여 학사행정과 직원 및 조교를 통해 제공하는 서비스를 말한다. 전문대학생의 학교만족도의 하위영역 측정을 위한 영역별 하위요소 틀을 토대로 학사행정은 6개 문항을 개발하였다. 개발한 문항을 예시하면 ‘수강신청 절차가 간편(신청, 변경 등)하여 만족한다’, ‘증명서 발급이 간편(전산화 등)하여 만족한다, 행정절차가 적절(민원처리, 학사업무 정보제공 등)하여 만족한다’, ‘행정부서 및 학과사무실의 서비스의 질(접근편리성, 지원 등)에 만족한다’, ‘등록금 수준이 적절하여 만족한다’, ‘장학제도 혜택(금액, 수혜인원 등)에 만족한다’와 같다.

직원 및 조교는 6개 문항을 개발하였다. 개발한 문항을 예시하면 ‘직원의 전문성(담당업

무에 대한 지식 등)에 만족한다’, ‘직원의 신뢰성(규정 및 약속 준수 등)에 만족한다’, ‘직원의 신속성(문의 및 불만사항에 대응 등)에 만족한다’, ‘직원의 친절성(태도나 말씨, 자세 등)에 만족한다’, ‘직원의 도움으로 학사업무가 잘 처리되어 만족한다’, ‘직원의 태도(정중함, 예의바름 등)에 만족한다’와 같다.

4) 물리적 환경 지원 영역

물리적 환경 지원 영역은 전문대학생의 교육목적 달성을 위하여 교육 시설 및 기자재와 캠퍼스 환경을 통해 제공하는 서비스를 말한다. 전문대학생의 학교만족도의 하위영역 측정을 위한 영역별 하위요소 틀을 토대로 교육 시설 및 기자재는 8개 문항을 개발하였다. 개발한 문항을 예시하면 ‘강의실 환경(규모, 조명, 쾌적성 등)에 만족한다’, ‘실습실 환경(규모, 조명, 쾌적성 등)에 만족한다’, ‘도서관 환경(규모, 조명, 쾌적성 등)에 만족한다’, ‘PC실 환경(규모, 조명, 쾌적성 등)에 만족한다’, ‘강의실 기자재(침단화, 재료 등)에 만족한다’, ‘실습실 기자재(침단화, 재료 등)에 만족한다’, ‘도서관 기자재(침단화, 재료 등)에 만족한다’, ‘PC실 기자재(침단화, 재료 등)에 만족한다’와 같다.

캠퍼스 환경은 8개 문항을 개발하였다. 개발한 문항을 예시하면 ‘식당, 기숙사 등의 환경(규모, 조명, 쾌적성 등)에 만족한다’, ‘휴게실, 동아리방(규모, 조명, 쾌적성 등)에 만족한다’, ‘대학의 교통여건(위치, 편리성 등)에 만족한다’, ‘스쿨버스 운행(운행수, 비용 등)에 만족한다’, ‘주차여건(주차공간, 편의성 등)에 만족한다’, ‘캠퍼스 외관(조경, 조명 등)에 만족한다’, ‘캠퍼스 주변환경에 만족한다’, ‘캠퍼스 동선(건물간 이동의 편리성 등)에 만족한다’와 같다.

나. 전문가 검토

도출된 예비문항의 초기 문항에 대한 내용타당도를 검증하기 위하여 전문가 검토를 실시하였다. 전문가 검토는 2회에 걸쳐 진행되었으며, 1차 검토는 전문대학 교수 3인과 교육학 전문가(교육평가·통계, 교육심리) 3인의 검토로 이루어졌으며, 2차 검토는 델파이 조사에 응한 전문가를 대상으로 Lawshe(1975)가 제안한 내용타당도 공식(CVR)을 적용하여 내용타당도를 검증받았다.

1) 1차 전문가 검토

앞서 설정한 전문대학생의 학교만족도의 하위영역 측정을 위한 영역별 하위요소 틀을 기준으로 연구자가 개발한 예비문항 초안을 전문대학 교수 3인과 교육학 전문가(교육평가·통계, 교육심리) 3인에게 검토를 받았으며, 그 결과를 토대로 예비문항 초안을 수정 및 보완하였다. 전문가 검토를 통하여 수정된 주요 내용은 다음과 같다.

첫째, 교육 지원 영역에서 교육과정 요인은 교육과정의 구성에 포함된 예시를 개별 문항으로 구분하였고, 교육과정의 운영에 포함된 예시 역시 개별 문항으로 구분하여 제시하였다. 또한 전문대학의 특성을 반영하여 실습과목 운영에 포함된 현장실습을 별도 문항으로 구분하였다. 그리고 짧은 수업연한 동안 이수해야 할 과목이 많은 전문대학생의 특성을 반영하여 원하는 과목을 수강할 수 있는지의 여부를 묻는 문항을 추가하였다. 그리고 교수 요인에서는 학생과의 면담 만족을 교수에 대한 접근성으로 변경하였다.

둘째, 진로 및 취업 지원 영역에서는 진로 프로그램 및 진로 상담에서는 좀더 구체적인 진로 프로그램에 대한 만족도 조사와 상담내용의 예시로 제시된 내용을 개별 문항으로 제시하였으며, 상담전문가의 학생 개개인에 대한 관심 문항은 삭제하였다. 취업 프로그램 및 취업 정보에서는 자격증 프로그램과 자격증 정보에 대한 문항이 추가되었고, 취업관련 교과목 운영이 삭제되었다.

셋째, 행정 지원 영역에서는 직원의 신뢰성, 신속성, 친절성이 직원 및 조교의 대응과 직원의 태도에 대한 문항으로 변경되었고, 조교의 학생에 대한 관심이 추가되었으며, 직원의 도움정도는 삭제되었다.

넷째, 물리적 환경 지원 영역에서는 교육 시설 및 기자재에서 환경(규모, 조명, 쾌적성 등)이라는 용어가 너무 광범위하기 때문에 시설로 변경하는 것이 타당하다는 의견으로 환경은 모두 시설로 변경되었으며, 캠퍼스 환경에서는 예시로 제시된 문항을 편의시설과 복지시설로 변경하였으며, 대학의 교통여건을 대중교통의 편리성으로 변경하였다. 그리고 PC 시설 및 기자재는 별도 문항으로 적절치 않다는 의견에 따라 삭제하였다.

이상으로 1차 전문가 검토를 통해서 수정된 예비조사는 최종적으로 54개 문항으로 변경되었다([부록 6] 참조).

2) 2차 전문가 검토

개발된 문항의 내용이 각 하위영역을 측정하기에 적절한지를 검증하기 위하여 내용타당도 검증을 실시하였다. 내용타당도를 검증하기 위하여 델파이 조사에 참여한 20명의 패널을 대상으로 설문조사를 실시하였으며, 전문대학생의 학교만족도의 하위영역에 대한 정의를 토대로 문항의 적절성 여부를 평정하게 하였으며, 54개 문항의 평균이 7점 만점에 6.4이상인 것으로 나타났으며, 중앙값은 6.5이상이고, 최빈값은 6점이상으로 타당도가 상당히 높았다. 또한, 긍정률의 경우 모든 하위영역에서 85%이상인 것으로 나타났으며, CVR 값 역시 모두 0.7이상인 것으로 나타나 타당한 것으로 나타났다([부록 7] 참조).

이와 함께 2명 이상의 패널이 공통적으로 지적하거나 제시한 (1)문장 표현의 모호함, (2)문항 내용의 중복, (3)문항 내용의 부적절 등의 의견에 대해 연구자가 판단하여 문항을 최종적으로 수정하였다. 이러한 과정을 통해 교육과정 5번과 7번 문항과 캠퍼스 환경 4번 문항을 삭제하였다. 이러한 결과를 바탕으로 교육과정(8문항), 수업(6문항), 교수(5문항), 진로 및 취업 지원 영역은 진로 프로그램 및 진로 상담(5문항), 취업 프로그램 및 취업 정보(4문항), 행정 지원 영역은 학사행정(6문항), 직원 및 조교(4문항), 물리적 환경 지원 영역은 교육 시설 및 기자재(6문항), 캠퍼스 환경(7문항) 등 총 51개 문항을 개발하였다([부록 8] 참조).

3. 전문대학생의 학교만족도 측정도구의 타당도 및 신뢰도 검증

가. 예비조사 실시 결과

전문대학생의 학교만족도 측정도구 개발을 위해 예비조사를 실시하였으며, 예비조사에서 사용된 조사대상자 461명의 일반적 특성을 제시하면 <표 IV-9>와 같다.

<표 IV-9> 예비조사 분석 대상자의 일반적인 특성

구분		빈도(명)	백분율
성별	남자	210	45.6
	여자	251	54.4
학년	1학년	250	54.2
	2학년	161	34.9
	3학년	50	10.8
계열	인문사회계열	138	29.9
	공학계열	190	41.2
	자연과학계열	68	14.8
	예체능계열	65	14.1
계		461	100.0

1) 문항 분석

전문대학생의 학교만족도 측정도구를 구성하는 51개 문항의 문항분석(item analysis)을 위하여 문항별 평균, 표준편차, 왜도, 첨도 및 문항-전체 상관계수를 분석하였다. 51개의 문항별 평균은 2.86~3.83으로서 전문대학생의 학교만족도 측정도구가 5점 척도임을 고려할 때, 문항별 평균은 적절한 것으로 판단되었다. 또한, 표준편차의 분포범위(0.86~1.21)와 왜도 및 첨도 역시 수용가능한 수준으로 보고되었다. 다음으로 문항의 변별도를 판단하기 위해 문항-전체 상관분석을 실시하였다. 분석결과 각 문항은 해당 영역과 높은 상관관계를 나타내 변별도가 확보되었다.

2) 신뢰도 분석

예비조사 측정도구의 신뢰도를 검증하기 위해서 51개 문항에 대한 문항내적일치도 신뢰도 계수를 산출한 결과를 제시하면 <표 IV-10>과 같다. 예비조사 도구의 전체 신뢰도는 $\alpha=0.976$ 으로 상당히 높게 나타났으며, 이를 영역별로 살펴보면, 교육 지원은 $\alpha=0.957$, 취업 및 진로 지원은 $\alpha=0.960$, 행정 지원은 $\alpha=0.936$, 물리적 환경 지원은 $\alpha=0.925$ 으로 높은 값을 보이고 있었다. 일반적으로 심리검사에서 문항내적일치도 계수의 허용범위가 0.70임을 감안할 때, 이 연구에서 개발된 전문대학생의 학교만족도 측정도구는 내적으로 일치된, 즉 문항의 동질성이 상당히 높은 검사로 판단할 수 있었다. 한편, 문항 제거시 신뢰도 계수를 산출한 결과, 신뢰도를 떨어뜨리는 문항은 존재하지 않는 것으로 나타났다.

3) 구인타당도 분석

구인타당도는 측정도구에 대한 타당도를 경험적으로 검증하는 가장 고차원적인 방법으로(김영중, 2007), 주로 요인분석을 통해 확인될 수 있다. 탐색적 요인분석은 측정변수와 잠재변수가 어느정도 어떻게 관계되어 있는지를 파악하는 것이다(최이규, 2006). 이 연구에서 전문대학생의 학교만족도 측정도구를 구성하는 문항들이 의도하였던 하위영역들을 충실히 측정하고, 각 영역으로 타당하게 구분되는지를 검증하기 위하여 전체 문항을 대상으로 요인분석을 실시하였다. 이와 함께 요인분석을 통하여 전문대학생의 학교만족도 측정도구의 요인구조에 대한 추가적인 정보도 구하고자 하였다. 이를 위하여 최대우도법을 적용한 요인추출방법을 활용하였으며, 요인의 회전은 사각회전 방식을 적용한 직접 오블리민 방법을 활용하였다. 요인추출방법으로 최대우도법을 적용한 것은 추출된 요인의 수에 대한 모형 적합도를 산출할 수 있기 때문이며, 요인의 회전방식은 사회과학 분야에서는 서로 다른 두 개의 개념(요인)이 완전히 독립적이지 못한 경우가 대부분이기 때문에, 이런 경우 사각회전 방식이 적합하다는 주장(김계수, 2011; 김주환, 김민규, 홍세희, 2009)에 따른 것이다. 이때 앞서 문항분석을 통해 삭제된 문항이 없었기 때문에 51개 문항 전체를 요인분석에 사용하였다.

<표 IV-10> 예비조사에서의 신뢰도 계수

교육지원			진로 및 취업지원			행정지원			물리적 환경 지원		
문항 번호	수정된 문항- 전체 상관 관계	문항제거 시 신뢰도 계수	문항 번호	수정된 문항- 전체 상관 관계	문항제거 시 신뢰도 계수	문항 번호	수정된 문항- 전체 상관 관계	문항제거 시 신뢰도 계수	문항 번호	수정된 문항- 전체 상관 관계	문항제거 시 신뢰도 계수
교육과정 1	.715	.955	진로 1	.792	.957	학사행정 1	.578	.936	교육시설 1	.713	.918
교육과정 2	.678	.956	진로 2	.817	.956	학사행정 2	.611	.935	교육시설 2	.724	.918
교육과정 3	.654	.956	진로 3	.831	.955	학사행정 3	.731	.931	교육시설 3	.596	.931
교육과정 4	.729	.955	진로 4	.857	.955	학사행정 4	.753	.930	교육시설 4	.757	.917
교육과정 5	.645	.956	진로 5	.828	.956	학사행정 5	.638	.934	교육시설 5	.733	.918
교육과정 6	.590	.957	취업 1	.791	.957	학사행정 6	.653	.934	교육시설 6	.503	.934
교육과정 7	.760	.955	취업 2	.825	.956	직원 1	.788	.928	캠퍼스 1	.741	.917
교육과정 8	.722	.955	취업 3	.817	.956	직원 2	.825	.926	캠퍼스 2	.753	.917
수업 1	.688	.956	취업 4	.804	.957	직원 3	.744	.929	캠퍼스 3	.586	.923
수업 2	.770	.955				직원 4	.788	.928	캠퍼스 4	.722	.918
수업 3	.777	.954							캠퍼스 5	.712	.919
수업 4	.753	.955							캠퍼스 6	.718	.918
수업 5	.696	.955							캠퍼스 7	.557	.923
수업 6	.726	.955									
교수 1	.735	.955									
교수 2	.738	.955									
교수 3	.702	.955									
교수 4	.772	.954									
교수 5	.720	.955									
신뢰도계수(α)=.957			신뢰도계수(α)=.960			신뢰도계수(α)=.936			신뢰도계수(α)=.925		
전체 신뢰도계수(α)=.976											

가) 요인분석의 적합성 검증

요인분석을 실시하기에 앞서, 분석에 사용된 상관행렬이나 표본의 크기가 요인분석에 적합한지를 검토하였다. 먼저 Kaiser-Meyer-Okin의 표본 적절성 측정치는 0.966로 나타났다. 일반적으로 0.80이상이면 양호하다는 Kaiser(1974)의 기준에 따라 이러한 수치는

적절한 것으로 판단되었다. 또한 Bartlett의 구형성 검증(test of sphericity)의 결과에서도 그 값이 $\chi^2=19886.996(df=1275, p=.000)$ 인 것으로 나타나 분석에 사용된 상관행렬이 0이라는 영가설을 기각하는 것으로 나타났다.

나) 1차 요인분석 결과

분석에 사용될 상관행렬이 요인분석에 적합함을 확인한 이후, 전문대학생의 학교만족도 측정도구의 51개 문항에 대하여 1차 요인분석을 실시하였다. 이때, Kaiser방식에 따라 고유치(eigenvalue)가 1이상인 경우 요인으로 산출하도록 설정하였으며, 그 결과 전체 변량의 65.733%를 설명하는 9개의 요인을 얻을 수 있었다. 예비조사에서의 1차 탐색적 요인분석 결과표는 [부록 9]에 제시하였다. 전체적으로 살펴보면 연구자가 잠정적으로 의도한 9개의 하위영역별로 요인이 추출되고 있는 것으로 나타나서, 영역의 구분에 있어서 어느 정도의 타당성을 갖고 있음을 알 수 있었다. 그러나 일부 문항이 요인적재치가 0.3이하로 나타나는 문제점이 발생하였다. 따라서 1차 요인분석 결과를 토대로 교육과정 5번 문항, 학사행정 1번 문항, 5번 문항, 6번 문항, 시설 및 기자재 3번 문항, 6번 문항의 경우 연구자가 설정한 요인에 할당되지 않아 총 51개 문항 중 6개 문항을 삭제하였다.

다) 2차 요인분석 결과

1차 요인분석에서 적절하지 않은 문항으로 판단된 교육과정 5번 문항, 학사행정 1번 문항과 5번 문항, 6번 문항, 시설 및 기자재 3번 문항과 6번 문항 등 총 6문항을 삭제한 후, 45개 문항에 대하여 2차 요인분석을 실시하였다. 그 결과를 제시하면 [부록 10]에 제시하였다. 이때 1차 요인분석과 마찬가지로 Kaiser방식에 따라 고유치(eigenvalue)가 1이상인 경우 요인으로 산출하였으며, 그 결과 전체적으로 살펴보면 요인의 감소는 없었으며, 모든 문항이 연구자가 잠정적으로 의도한 9개의 하위영역별로 산출되었으며, 전체 설명변량은 69.481%인 것으로 나타났으며, 모든 문항이 연구자가 잠정적으로 의도한 하위영역에 속하는 것으로 나타났다.

나. 본조사 실시 결과

전문대학생의 학교만족도 측정도구의 개발을 위해 본조사를 실시하였으며, 본조사에서 사용된 조사대상자 21,533명의 일반적 특성을 제시하면 <표 IV-11>과 같다.

<표 IV-11> 본조사 분석 대상자의 일반적인 특성(n=21,533)

구분		빈도(명)	백분율(%)
성별	남자	7,810	36.3
	여자	13,723	63.7
학년	1학년	12,360	57.4
	2학년	7,443	34.6
	3학년	1,730	8.0
계열	인문사회계열	6,210	28.8
	공학계열	5,582	25.9
	자연과학계열	6,429	29.9
	예체능계열	3,312	15.4
지역	대도시	9,195	42.7
	중소도시	12,338	57.3
계		21,533	100.0

1) 문항분석

예비조사 결과를 토대로 추출한 45개 문항에 대하여 문항분석을 실시한 결과를 각 하위 영역별로 살펴보면 다음과 같다. 먼저 ‘교육 지원’ 영역의 문항분석 결과는 <표 IV-12>와 같다. 총 18개 문항으로 구성된 교육 지원 영역의 평균은 3.19~3.91으로, 표준편차는 0.949~1.258의 범위를 보이고 있는 것으로 나타났다. 한편, 문항의 분포를 나타내는 왜도는 -0.591~0.095의 범위를, 첨도는 -0.935~0.148의 범위를 나타내어 좌우대칭이 잘 이루어져 정규성이 유지되고 있는 것으로 나타났다. 또한 문항-전체 상관을 살펴보면 전체적으로 0.742~0.818로 양호한 것으로 나타났으며, 문항별로 살펴보면 18개 문항 모두 교육 지원 영역과의 상관이 더욱 높은 것으로 나타나, ‘교육 지원’ 영역이 통계적으로 양

호한 문항으로 구성되었다는 것을 보여주고 있었다.

<표 IV-12> 교육 지원 영역의 문항분석(n=21,533)

교육 지원 영역의 문항	평균	표준 편차	왜도	첨도	문항-전체 상관				
					교육 지원	진로 및 취업 지원	행정 지원	물리적 환경 지원	전체
1. 이론과 실습비율이 적절하여 만족한다.	3.625	1.037	-.282	-.469	.820**	.700**	.669**	.658**	.776**
2. 강의시수(주당 강의 시간 수)가 적절하여 만족한다.	3.584	1.046	-.266	-.516	.799**	.680**	.667**	.651**	.762**
3. 교양과목이 다양하게 개설되어 만족한다.	3.314	1.202	-.184	-.796	.746**	.686**	.642**	.660**	.742**
4. 전공과목이 적절하게 편성(시수, 내용 등)되어 만족한다.	3.595	1.044	-.281	-.469	.842**	.716**	.693**	.679**	.798**
5. 원하는 과목을 수강할 수 있어서 만족한다.	3.192	1.258	-.095	-.935	.766**	.698**	.655**	.672**	.758**
6. 실습과목이 충실하게 운영(시수, 실습내용 등)되어 만족한다.	3.628	1.043	-.306	-.476	.845**	.720**	.690**	.681**	.800**
7. 현장실습이 충실하게 운영(시수, 현장지도 등)되어 만족한다.	3.549	1.095	-.281	-.548	.823**	.730**	.684**	.677**	.793**
8. 수업이 강의계획서에 따라 진행되어 만족한다.	3.809	.949	-.402	-.280	.826**	.684**	.682**	.641**	.773**
9. 수업 방법이 적절(학생위주의 수업진행 등)하여 만족한다.	3.659	1.009	-.318	-.403	.873**	.729**	.712**	.688**	.818**
10. 수업 내용이 유익(적절하고, 흥미로운 주제 등)하여 만족한다.	3.677	1.009	-.299	-.470	.876**	.730**	.706**	.684**	.817**
11. 수업 수준이 적절(수업내용을 이해하기 쉬움 등)하여 만족한다.	3.669	1.000	-.299	-.419	.857**	.725**	.704**	.676**	.808**
12. 수업의 과제가 적절(과제의 양, 과제에 대한 피드백 등)하여 만족한다.	3.498	1.122	-.282	-.602	.811**	.705**	.679**	.669**	.779**

교육 지원 영역의 문항	평균	표준 편차	왜도	첨도	문항-전체 상관				
					교육 지원	진로 및 취업 지원	행정 지원	물리적 환경 지원	전체
13. 수업의 평가가 공정(명확한 채점기준 등)하여 만족한다.	3.592	1.062	-.307	-.454	.840**	.728**	.704**	.684**	.805**
14. 교수의 적극적이고, 열정적 인 수업 태도에 만족한다.	3.872	.983	-.552	-.189	.847**	.675**	.664**	.618**	.767**
15. 교수의 충실한 강의준비에 만족한다.	3.837	.981	-.495	-.243	.858**	.692**	.678**	.639**	.784**
16. 교수의 전공에 대한 전문지 식에 만족한다.	3.912	.973	-.591	-.148	.826**	.657**	.652**	.606**	.750**
17. 교수의 학생 개개인에 대한 관심에 만족한다.	3.598	1.115	-.352	-.606	.842**	.734**	.687**	.656**	.796**
18. 교수에 대한 접근성(면담기 회, 연구실 방문 등)에 만 족한다.	3.599	1.124	-.358	-.606	.827**	.749**	.688**	.658**	.795**

‘진로 및 취업 지원’ 영역의 문항분석 결과는 <표 IV-13>과 같다. 총 9개 문항으로 구성된 ‘진로 및 취업 지원’ 영역의 평균은 3.31~3.55로, 표준편차는 1.018~1.174의 범위를 보이고 있는 것으로 나타났다. 한편, 문항의 분포를 나타내는 왜도는 -0.296~-0.113의 범위를, 첨도는 -0.755~-0.516의 범위를 이루는 것으로 나타나 통계적으로 양호한 것으로 보고되었다. 또한 문항-전체 상관을 살펴보면 전체적으로는 0.802~0.845의 범위로 양호한 것으로 나타났으며, 문항별로 살펴보면 9개 문항 모두 진로 및 취업 지원 영역과의 상관이 더욱 높은 것으로 나타나, ‘진로 및 취업 지원’ 영역이 통계적으로 양호한 문항으로 구성되었다는 것을 보여주고 있었다.

<표 IV-13> 진로 및 취업 지원 영역의 문항분석(n=21,533)

진로 및 취업 지원 영역의 문항	평균	표준 편차	왜도	첨도	문항-전체 상관				
					교육 지원	진로 및 취업 지원	행정 지원	물리적 환경 지원	전체
1. 진로 탐색 프로그램(진로적성 검사 등)의 운영에 만족한다.	3.457	1.082	-.137	-.577	.780**	.891**	.734**	.724**	.842**
2. 진로 멘토링 프로그램(선배나 졸업생이 1:1로 지도와 조언 등)의 운영에 만족한다.	3.313	1.174	-.113	-.755	.743**	.871**	.701**	.701**	.812**
3. 개인 심리 상담(대인관계, 대 학생활적응 등)의 운영에 만 족한다.	3.397	1.120	-.128	-.628	.762**	.892**	.723**	.718**	.832**
4. 직업 상담(직업 소개 등) 및 진학 상담(편입 등)의 운영에 만족한다.	3.405	1.110	-.122	-.606	.772**	.907**	.736**	.727**	.845**
5. 진로 상담자의 상담태도에 만족한다.	3.479	1.081	-.151	-.516	.770**	.888**	.732**	.712**	.835**
6. 자격증 취득 프로그램(자격증 특강 등)의 운영에 만족한다.	3.557	1.100	-.296	-.563	.728**	.867**	.699**	.687**	.802**
7. 취업스킬향상 프로그램(이력 서작성법·면접법·취업캠프 등)의 운영에 만족한다.	3.504	1.081	-.196	-.555	.756**	.897**	.731**	.713**	.832**
8. 자격증 정보(국가기술자격 및 각종 민간자격 등)의 제공에 만족한다.	3.536	1.085	-.245	-.544	.754**	.894**	.724**	.709**	.829**
9. 채용 정보(학교추천, 외부 공 고 등)의 제공에 만족한다.	3.512	1.081	-.204	-.539	.770**	.892**	.742**	.723**	.841**

‘행정 지원’ 영역의 문항분석 결과는 <표 IV-14>와 같다. 총 7개 문항으로 구성된 ‘행정 지원’ 영역의 평균은 3.413~3.802로, 표준편차는 0.978~1.212의 범위를 보이고 있는 것으로 나타났다. 한편, 문항의 분포를 나타내는 왜도는 -0.394~-0.26의 범위를, 첨도는 -0.735~-0.345의 범위를 이루는 것으로 나타나 통계적으로 양호한 것으로 보고되었다. 또한 문항-전체 상관을 살펴보면 전체적으로는 0.760~0.818의 범위로 양호한 것으로 나타났다. 문항별로 살펴보면 7개 문항 모두 행정 지원 영역과의 상관이 더욱 높은 것으로 나타나, ‘행정 지원’ 영역이 통계적으로 양호한 문항으로 구성되었다는 것을 보여주고 있었다.

<표 IV-14> 행정 지원 영역의 문항분석(n=21,533)

행정 지원 영역의 문항	평균	표준 편차	왜도	첨도	문항-전체 상관				
					교육 지원	진로 및 취업 지원	행정 지원	물리적 환경 지원	전체
1. 증명서 발급이 간편하여 만족한다.	3.802	.978	-.379	-.345	.709**	.679**	.805**	.647**	.764**
2. 행정절차(민원처리, 학사업무 정보제공 등)가 간편하여 만족한다.	3.644	1.018	-.260	-.403	.743**	.737**	.859**	.708**	.818**
3. 행정부서 및 학과사무실의 서비스(접근편리성, 지원 등)에 만족한다.	3.641	1.040	-.319	-.376	.733**	.730**	.867**	.705**	.814**
4. 직원과 학과 조교의 담당업무에 대한 전문성에 만족한다.	3.547	1.116	-.346	-.479	.711**	.705**	.890**	.683**	.800**
5. 학생의 불만 및 문의사항에 대한 직원과 학과 조교의 신속하고, 정확한 처리에 만족한다.	3.462	1.160	-.309	-.593	.705**	.709**	.888**	.694**	.801**
6. 직원과 학과 조교의 친절한 태도(말투, 예의 등)에 만족한다.	3.503	1.187	-.394	-.593	.663**	.659**	.869**	.651**	.760**
7. 학과 조교의 학생 개개인에 대한 관심에 만족한다.	3.413	1.212	-.278	-.735	.679**	.694**	.864**	.674**	.778**

‘물리적 환경 지원’ 영역의 문항분석 결과는 <표 IV-15>와 같다. 총 11개 문항으로 구성된 ‘물리적 환경 지원’ 영역의 평균은 3.16~3.51으로, 표준편차는 1.150~1.302의 범위를 보이고 있는 것으로 나타났다. 한편, 문항의 분포를 나타내는 왜도는 -0.354~-0.088의 범위를, 첨도는 -0.978~-0.588의 범위를 이루는 것으로 나타나 통계적으로 양호한 것으로 보고되었다. 또한 문항-전체 상관을 살펴보면 전체적으로는 0.669~0.812의 범위로 양호한 것으로 나타났으며, 문항별로 살펴보면 11개 문항 모두 행정지원 영역과의 상관이 더욱 높은 것으로 나타나, ‘물리적 환경 지원’ 영역이 통계적으로 양호한 문항으로 구성되었다는 것을 보여주고 있었다.

<표 IV-15> 물리적 환경 지원 영역의 문항분석(n=21,533)

물리적 환경 지원 영역의 문항	평균	표준 편차	왜도	첨도	문항-전체 상관				
					교육 지원	진로 및 취업 지원	행정 지원	물리적 환경 지원	전체
1. 강의실 시설에 만족한다.	3.440	1.175	-.291	-.682	.706**	.696**	.696**	.886**	.802**
2. 실습실 시설에 만족한다.	3.513	1.157	-.354	-.607	.712**	.690**	.679**	.867**	.794**
3. 강의실의 기자재에 만족한다.	3.469	1.150	-.298	-.596	.717**	.708**	.700**	.894**	.812**
4. 실습실의 기자재에 만족한다.	3.506	1.150	-.334	-.588	.717**	.700**	.685**	.875**	.801**
5. 편의시설(식당, 기숙사 등)의 환경에 만족한다.	3.218	1.256	-.156	-.885	.653**	.678**	.662**	.834**	.758**
6. 복지시설(휴게실, 동아리방 등) 의 환경에 만족한다.	3.162	1.267	-.088	-.924	.657**	.697**	.669**	.841**	.768**
7. 스쿨버스의 운행에 만족한다.	3.357	1.262	-.311	-.817	.569**	.592**	.590**	.744**	.669**
8. 캠퍼스 외관(건물, 조경 등)에 만족한다.	3.423	1.169	-.303	-.601	.655**	.668**	.666**	.828**	.756**
9. 캠퍼스 동선(건물간 이동의 편 리성 등)에 만족한다.	3.434	1.194	-.335	-.651	.654**	.657**	.654**	.808**	.745**
10. 캠퍼스 주변환경(문화시설, 식음 시설 등)에 만족한다.	3.160	1.302	-.124	-.978	.627**	.665**	.641**	.822**	.738**
11. 대중교통의 편리성에 만족한 다.	3.305	1.282	-.271	-.874	.581**	.601**	.596**	.750**	.678**

2) 신뢰도 분석

측정도구의 신뢰도를 추정하는 방법으로 각 문항을 하나의 검사로 간주하여 문항들 간 측정의 일치성을 알아보기 위해 관찰점수 분산과 진점수 분산 비율에 근거하여 신뢰도를 추정하는 Cronbach α 계수가 많이 사용된다. Cronbach α 가 신뢰도 추정을 위하여 흔히 사

용되는 이유는 이분 문항뿐 아니라 연속적으로 점수가 부여되는 문항들의 신뢰도 추정이 가능하며, 신뢰도 계산 공식의 유도 과정과 개념이 서로 다른 신뢰도 추정방법보다 간단하기 때문이다(성태제, 2002). 일반적으로 수용되는 Cronbach α 의 해석 기준은 $\alpha \geq .9$ 일 때 매우 높음, $.9 > \alpha \geq .8$ 일 때 높음, $.8 > \alpha \geq .7$ 일 때 수용 가능함, $.7 > \alpha \geq .6$ 일 때 의심스러움, $.6 > \alpha \geq .5$ 일 때 낮음, $.5 > \alpha$ 일 때, 수용할 수 없음이므로(Geroge & Mallery, 2003), 이에 비추어 전문대학생의 학교만족도 측정도구의 전체 신뢰도는 $\alpha = 0.986$ 으로 매우 높게 나타났으며, 이를 영역별로 살펴보면, 교육 지원은 $\alpha = 0.973$, 진로 및 취업 지원은 $\alpha = 0.967$, 행정 지원은 $\alpha = 0.943$, 물리적 환경 지원은 $\alpha = 0.956$ 으로 높은 값을 보이고 있었다. 이러한 결과로 이 연구에서 개발된 전문대학생의 학교만족도 측정도구는 내적으로 일치된, 즉 문항의 동질성이 상당히 높은 검사로 판단할 수 있었다. 한편, 문항 제거시 신뢰도 계수를 산출한 결과, 신뢰도를 떨어뜨리는 문항은 존재하지 않는 것으로 나타났다(<표 IV-16> 참고)>

<표 IV-16> 전문대학생의 학교만족도 측정도구의 신뢰도 계수

교육 지원			진로 및 취업 지원			행정 지원			물리적 환경 지원		
문항 번호	수정된 문항- 전체 상관 관계	문항제 거시 신뢰도 계수	문항 번호	수정된 문항- 전체 상관 관계	문항제 거시 신뢰도 계수	문항 번호	수정된 문항- 전체 상관 관계	문항제 거시 신뢰도 계수	문항 번호	수정된 문항- 전체 상관 관계	문항제 거시 신뢰도 계수
교육과정1	.806	.971	진로1	.870	.962	학사행정1	.711	.943	시설1	.821	.951
교육과정2	.784	.971	진로2	.844	.963	학사행정2	.778	.937	시설2	.788	.952
교육과정3	.723	.972	진로3	.872	.962	학사행정3	.791	.936	시설3	.827	.951
교육과정4	.830	.971	진로4	.891	.961	직원1	.867	.929	시설4	.799	.952
교육과정5	.742	.972	진로5	.868	.962	직원2	.864	.929	캠퍼스1	.822	.951
교육과정6	.834	.971	취업1	.816	.965	직원3	.840	.932	캠퍼스2	.831	.951
교육과정7	.809	.971	취업2	.857	.963	직원4	.833	.933	캠퍼스3	.723	.955
수업1	.804	.971	취업3	.852	.963				캠퍼스4	.817	.951
수업2	.855	.970	취업4	.852	.963				캠퍼스5	.792	.952
수업3	.859	.970							캠퍼스6	.815	.951
수업4	.839	.971							캠퍼스7	.731	.954
수업5	.786	.971									
수업6	.818	.971									
교수1	.814	.971									
교수2	.826	.971									
교수3	.791	.971									
교수4	.806	.971									
교수5	.790	.971									
신뢰도계수(α)=.973			신뢰도계수(α)=.967			신뢰도계수(α)=.943			신뢰도계수(α)=.956		
전체 신뢰도계수(α)=.986											

3) 타당도 분석

가) 구인타당도 분석

(1) 하위요인간 상관관계 분석

이 연구에서는 전문대학생의 학교만족도 요인을 크게 교육 지원, 진로 및 취업 지원, 행정 지원, 물리적 환경 지원으로 구분하고, 교육 지원은 교육과정, 교수, 수업의 하위영역으로, 진로 및 취업 지원은 진로 프로그램 및 진로 상담, 취업 프로그램 및 취업 정보로, 행정 지원은 학사행정, 직원 및 조교로, 물리적 환경 지원은 교육 시설 및 기자재, 캠퍼스 환경으로 구성됨을 가정하였다. 이들 각 하위요인의 구인타당도를 검증하기 위해 먼저 하위요인들간 상호 상관관계를 검토하였다. 본 조사 결과를 토대로 각 하위요인의 상관관계를 분석한 결과는 <표 IV-17>과 같다.

<표 IV-17> 전문대학생의 학교만족도 하위요인간 상호상관

구분			교육 지원			진로 및 취업 지원		행정 지원		물리적 환경 지원	
			1	2	3	4	5	6	7	8	9
교육 지원	교육과정	1									
	수업	2	.865**								
	교수	3	.791**	.855**							
진로 및 취업 지원	진로 프로그램 및 진로 상담	4	.796**	.780**	.757**						
	취업 프로그램 및 취업 정보	5	.778**	.775**	.741**	.832**					
행정 지원	학사행정	6	.742**	.764**	.717**	.725**	.752**				
	직원 및 조교	7	.707**	.700**	.672**	.717**	.693**	.703**			
물리적 환경 지원	교육 시설 및 기자재	8	.737**	.728**	.686**	.712**	.713**	.695**	.665**		
	캠퍼스 환경	9	.726**	.703**	.642**	.735**	.717**	.693**	.683**	.756**	

주: ** p<0.01

분석 결과 각 하위요인들이 서로 유의미한 상관관계를 가지고 있음을 확인할 수 있었

다. 이는 전문대학생의 학교만족도 하위요인들이 서로 유기적인 관계를 맺으면서 하나의 잠재적인 구인(construct)을 형성하고 있음을 간접적으로 드러내준다고 해석할 수 있다.

(2) 탐색적 요인분석

각 문항들이 측정하고자 의도하였던 변인들을 충실히 측정하고 있는가를 검증하기 위해 전체 문항을 대상으로 탐색적 요인분석을 실시하였다. 이를 위하여 이 연구에서는 최대우도법을 통한 탐색적 요인분석을 실시하였으며, 요인의 회전방식은 사각회전을 이용하였다. 요인분석을 실시하기에 앞서, 분석에 사용된 상관행렬이나 표본의 크기가 요인분석에 적합한지를 검토하였다. 먼저 Kaiser-Meyer-Okin의 표본 적절성 측정치는 0.987로 나타났다는데, 0.80이상이면 양호하다는 Kaiser의 기준에 따라 이러한 수치는 적절한 것으로 판단되었다. 또한 Bartlett의 구형성 검증(test of sphericity)의 결과에서도 그 값이 $\chi^2 = 24055.561(df=621, p=.000)$ 인 것으로 나타나서 분석에 사용된 상관행렬이 0이라는 영가설을 기각하는 것으로 나타났다.

이와 같이 분석에 사용될 상관행렬이 요인분석에 적합함을 확인한 이후, 전문대학생 학교만족도 측정 도구의 45개 문항에 대하여 탐색적 요인분석을 실시하였다. 이때 Kaiser 방식에 따라 고유치(eigenvalue)가 1이상인 경우 요인으로 산출하도록 설정하였으며, 그 결과를 제시하면 <표 IV-18>과 같다. 분석 결과 전체 변량의 77.365%를 설명하는 9개의 요인을 얻을 수 있었다. 전체적으로 살펴보면 연구자가 잠정적으로 의도한 9개의 하위영역과 동일한 결과를 얻었으며, 전문대학생의 학교만족도를 진단하기 위한 45개 문항이 적합한 구인타당도를 갖고 있다고 할 수 있다.

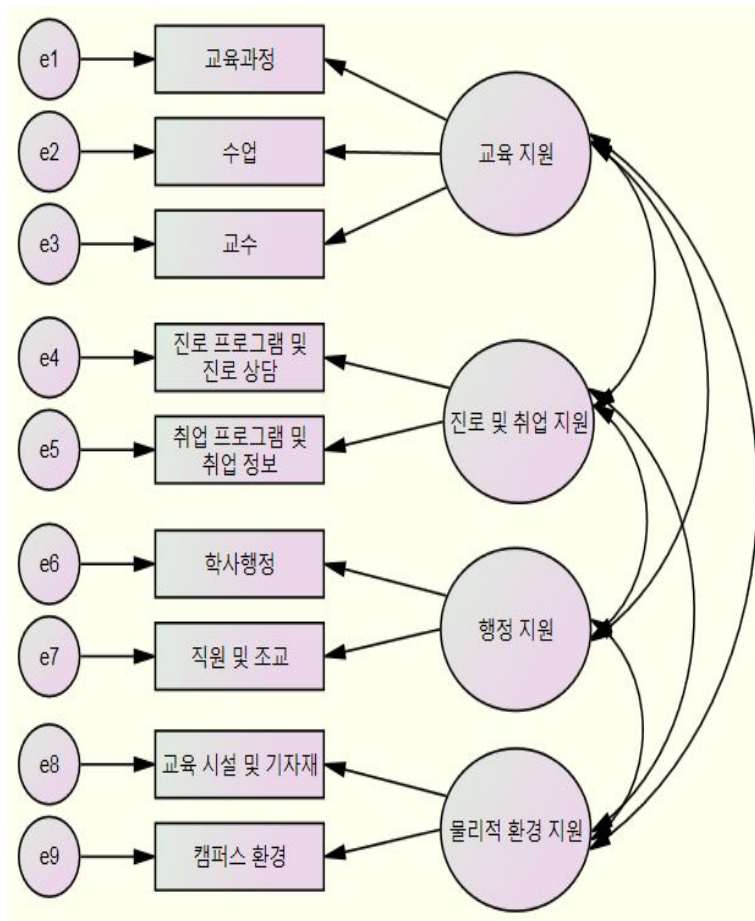
<표 IV-18> 전문대학생의 학교만족도 측정도구의 탐색적 요인분석 결과(n=21,533)

문항	요인1	요인2	요인3	요인4	요인5	요인6	요인7	요인8	요인9	공통성
진로 프로그램 및 진로 상담 1	.529	.065	.057	-.028	.035	-.088	.064	.132	-.052	.804
진로 프로그램 및 진로 상담 2	.603	.010	.053	-.054	.058	-.028	.055	.073	-.083	.789
진로 프로그램 및 진로 상담 3	.680	.043	.070	-.030	.031	-.080	.029	.040	-.052	.857
진로 프로그램 및 진로 상담 4	.654	.046	.059	-.028	.026	-.087	.028	.109	-.029	.873
진로 프로그램 및 진로 상담 5	.601	.074	.066	-.038	-.004	-.107	.033	.093	-.041	.822
교수 1	-.001	.796	.008	-.023	.036	-.028	.038	.021	-.034	.844
교수 2	.008	.792	.031	-.021	.043	-.031	.039	.024	-.016	.860
교수 3	-.031	.734	.040	-.008	.005	-.064	.029	.050	-.050	.791
교수 4	.223	.500	.002	-.119	.083	.062	.022	.001	-.113	.724
교수 5	.277	.438	.017	-.092	.065	.013	.031	.026	-.067	.698
교육 시설 및 기자재 1	.015	.006	.729	-.052	.148	-.006	-.027	-.010	-.035	.801
교육 시설 및 기자재 2	-.001	.010	.901	.002	-.047	-.016	.042	.022	-.004	.860
교육 시설 및 기자재 3	.029	-.006	.820	-.023	.081	-.011	-.028	-.004	-.038	.854
교육 시설 및 기자재 4	.015	.006	.903	-.002	-.034	-.006	.038	.019	-.001	.873
직원 및 조교 1	-.033	.049	.014	-.846	-.028	-.066	.006	.037	.009	.839
직원 및 조교 2	.005	.008	.011	-.870	.014	-.031	.010	.008	.004	.855
직원 및 조교 3	-.036	-.002	-.006	-.959	-.010	-.007	-.012	-.014	-.008	.847
직원 및 조교 4	.045	-.027	.012	-.905	.016	.052	.006	.007	-.010	.841
캠퍼스 환경 1	.035	.019	.084	-.031	.746	.013	.044	.002	.020	.752
캠퍼스 환경 2	.080	-.013	.079	-.040	.749	.032	.036	.010	.011	.778
캠퍼스 환경 3	-.029	-.008	-.014	-.015	.686	-.051	-.014	.050	-.055	.583
캠퍼스 환경 4	-.041	.063	.095	-.004	.688	-.060	-.015	.050	-.005	.714
캠퍼스 환경 5	-.043	.052	.077	.023	.648	-.080	.000	.047	-.054	.675
캠퍼스 환경 6	.047	.007	-.007	-.020	.848	.029	.023	.007	.014	.774
캠퍼스 환경 7	.000	.030	-.052	-.007	.737	-.052	.010	.011	-.022	.613
학사 행정 1	-.016	.065	.035	.007	-.014	-.706	.032	.061	-.041	.723
학사 행정 2	.064	-.015	.006	-.005	.053	-.858	.019	-.013	-.006	.872
학사 행정 3	.049	-.010	.017	-.110	.047	-.740	.005	.004	-.009	.808
교육과정 1	.006	.091	.093	-.026	-.025	-.070	.574	.060	-.066	.731
교육과정 2	.012	.009	.006	-.039	.077	-.110	.480	.010	-.183	.670
교육과정 3	.124	-.031	-.011	-.081	.219	-.010	.428	.043	-.048	.610
교육과정 4	-.001	.052	.015	-.038	.064	-.065	.481	.044	-.212	.738
교육과정 5	.147	-.055	-.019	-.099	.226	.020	.416	.002	-.130	.643
교육과정 6	-.003	.118	.106	-.035	-.028	-.054	.640	.067	-.013	.798
교육과정 7	.049	.080	.087	-.042	-.006	-.048	.603	.113	.028	.751
취업 프로그램 및 취업 정보 1	-.044	.002	.004	-.006	.009	.017	.001	.926	-.004	.810
취업 프로그램 및 취업 정보 2	.082	.000	.005	-.025	.018	-.019	.009	.778	-.012	.815
취업 프로그램 및 취업 정보 3	-.007	-.005	-.003	.001	.006	.008	.001	.940	-.004	.866
취업 프로그램 및 취업 정보 4	.103	.021	.019	-.027	.031	-.054	.025	.666	-.023	.792
수업 1	-.047	.169	.041	.003	-.031	-.116	.073	.050	-.529	.705
수업 2	.003	.047	.030	-.018	.010	-.014	.014	.006	-.790	.804
수업 3	.011	.051	.033	-.007	-.006	.006	.026	.010	-.804	.813
수업 4	.005	-.023	.018	-.011	-.010	-.020	-.016	.047	-.852	.789
수업 5	.079	-.047	.012	-.051	.089	-.015	.043	.015	-.634	.664
수업 6	.074	.117	.043	-.060	.050	-.031	.073	.034	-.465	.692

문항	요인1	요인2	요인3	요인4	요인5	요인6	요인7	요인8	요인9	공통성
고유치	27.787	1.845	1.159	1.066	.875	.691	.663	.436	.290	
설명변량(%)	61.750	4.100	2.577	2.368	1.945	1.536	1.474	.969	.645	
누적변량(%)	61.750	65.850	68.427	70.795	72.740	74.276	75.750	76.719	77.365	

(3) 확인적 요인분석

전문대학생의 학교만족도 측정도구의 확인적 요인분석(Confirmatory Factor Analysis)을 실시하기 위해 [그림 IV-2]와 같은 확인적 요인분석 모형을 설정하였다³⁾.



[그림 IV-2] 전문대학생의 학교만족도 측정도구의 확인적 요인분석 모형

3) 참고로 요인간 상호상관이 높은 요인이 일부 존재하여 다중공선성 검증을 실시한 결과 문제가 없는 것으로 판단되었음.

설정된 모형은 교육 지원, 진로 및 취업 지원, 행정 지원, 물리적 환경 지원의 4개 잠재적 구인을 측정하기 위한 측정변인이 포함되어 있는 것을 보여주고 있다. 이때 교육 지원에는 교육과정, 수업, 교수의 3개의 측정변인이, 진로 및 취업 지원에는 진로 프로그램 및 진로 상담과 취업 프로그램 및 취업 정보의 2개 측정변인이, 행정 지원에는 학사행정과 직원 및 조교의 2개의 측정변인이, 물리적 환경 지원에는 교육 시설 및 기자재와 캠퍼스 환경의 2개의 측정변인이 포함되어 있다.

확인적 요인분석을 실시하기 전에 우선 모형의 식별문제를 해결하는 것이 필요하다. 즉 타원으로 표현되어 있는 잠재변인의 경우 실제로 존재하지 않는 “개념적인 구인”이므로 그들의 추정치를 계산하기 위해서는 척도가 필요하다. 이때 잠재변인을 척도화하기 위해서는 잠재변인의 분산을 1로 고정시키거나 잠재변인 당 하나의 지표를 1로 고정하여 잠재변인에 대해 그 지표와 동일한 척도를 제공시키는 방법이 존재한다(김성남, 2009). 이를 위해 이 연구에서는 교육 지원에서는 수업을, 진로 및 취업 지원에서는 취업 프로그램 및 취업 정보를, 행정 지원에서는 직원 및 조교를, 물리적 환경 지원에서는 캠퍼스 환경을 준거변인으로 설정하여 경로계수를 1로 고정하였다. 또한 모형추정을 위해서는 측정변수가 다변량 정규분포를 따른다는 점을 활용하여 최대우도법(Maximum Likelihood Method)을 사용하였다.

우선, 전문대학생의 학교만족도 측정도구의 확인적 요인분석 모형의 적합도 결과를 살펴보면 <표 IV-19>와 같다. 이를 구체적으로 살펴보면, 모든 적합도 지수가 양호한 것으로 나타났다. 절대적합지수인 χ^2 와 GFI, 증분적합지수인 NFI, IFI, TLI, CFI 등을 살펴보면 모두 .900 이상이며, RMSEA의 경우 .05~.08에 속하는 것으로 나타나 연구자가 설정한 요인분석 모형이 적합한 것으로 나타났다.

<표 IV-19> 전문대학생의 학교만족도 측정도구의 확인적 요인분석결과(적합도 지수)

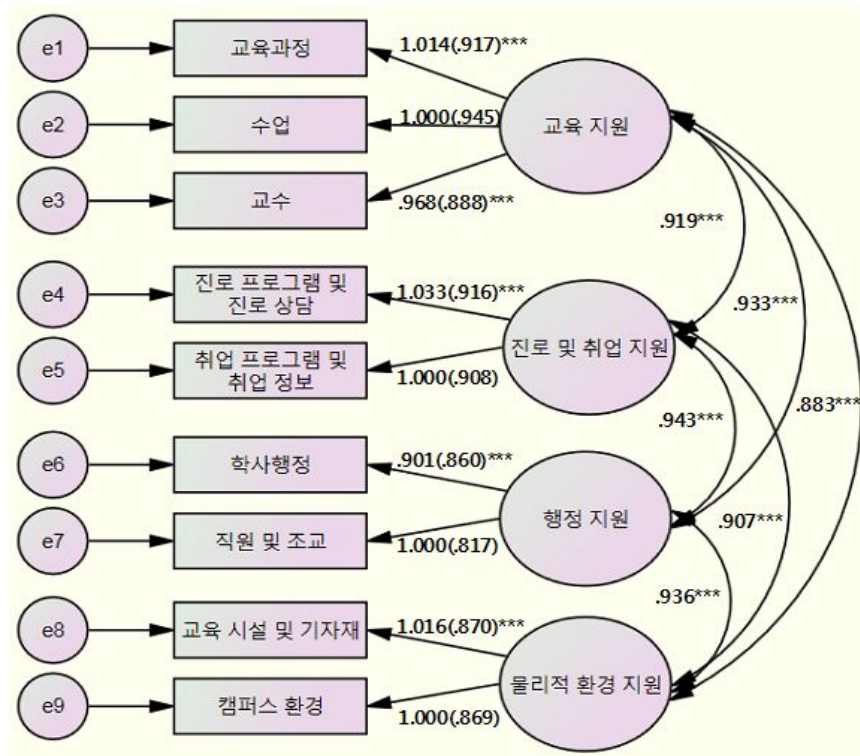
구분	결과	해석
절대적합지수		
χ^2	2467.069(df=21, p=.000)	양호함
GFI	117.479	양호함
증분적합지수		
NFI	.988	양호함
IFI	.988	양호함
TLI	.979	양호함
CFI	.988	양호함
RMSEA	.074	양호함

한편, <표 IV-20>는 전문대학생의 학교만족도 측정도구의 확인적 요인분석 결과를 나타내고 있다. 이를 구체적으로 살펴보면, 잠재변인과 측정변인 간의 모든 경로계수가 $p=.000$ 수준에서 유의한 것으로 나타났다. 이처럼 모든 요인적재량이 통계적으로 검정되었으므로 측정의 개념타당도를 확보하였다. 또한 표준화 계수는 .1이하이면 작은 효과크기, 대략 .3 정도이면 중간 효과크기, .5이상이면 큰 효과크기로 해석하는데(Kline, 2011), 분석 결과 전문대학생의 학교만족도 구인에 대한 4개의 하위요인은 0.817~0.945의 범위를 나타내고 있어서 모두 큰 효과크기를 가진 것으로 나타났다. 또한 잠재변인간의 공분산이 0.702~0.782($p=.000$)의 범위를 나타내고 있어, 4개의 잠재변인간의 상관관계 역시 유의미하게 나타났으며, 상관계수도 0.883~0.943의 범위로 비교적 높게 나타났다.

<표 IV-20> 전문대학생의 학교만족도 측정도구의 확인적 요인분석결과(n=21,533)

구분			비표준화 계수	표준화 계수	S.E.	C.R.	p-value
교육 지원							
교육과정	←	교육 지원	1.014	.917	.004	249.772	.000
수업	←	교육 지원	1.000	.945			
교수	←	교육 지원	.968	.888	.004	225.334	.000
진로 및 취업 지원							
진로 프로그램 및 진로 상담	←	진로 및 취업 지원	1.033	.916	.005	214.486	.000
취업 프로그램 및 취업 정보	←	진로 및 취업 지원	1.000	.908			
행정 지원							.000
학사행정	←	행정 지원	.901	.860	.006	151.614	.000
직원 및 조교	←	행정 지원	1.000	.817			
물리적 환경 지원							
교육 시설 및 기자재	←	물리적 환경 지원	1.016	.870	.006	166.384	.000
캠퍼스 환경	←	물리적 환경 지원	1.000	.869			
구분			공분산	상관	S.E.	C.R.	p-value
교육 지원	↔	진로 및 취업 지원	.720	.919	.008	91.410	.000
진로 및 취업 지원	↔	행정 지원	.775	.943	.009	85.529	.000
물리적 환경 지원	↔	행정 지원	.782	.936	.009	83.166	.000
교육 지원	↔	행정 지원	.715	.933	.008	86.817	.000
물리적 환경 지원	↔	교육 지원	.702	.883	.008	87.045	.000
물리적 환경 지원	↔	진로 및 취업 지원	.773	.907	.009	86.475	.000

주: 측정오차의 경로계수는 생략함



주: 1) 숫자는 비표준화계수, 괄호안은 표준화계수를 의미함

2) *** p<.001

[그림 IV-3] 전문대학생의 학교만족도 측정 도구의 확인적 요인분석 결과

마지막으로 전문대학생의 학교만족도 측정도구의 확인적 요인분석을 통한 신뢰도 분석 결과를 나타내면 <표 IV-21>과 같다. 확인적 요인분석을 통한 신뢰도는 다중상관자승 (R^2 =squared multiple correlation)을 통해 분석하였다. 다중상관자승은 회귀분석의 R^2 와 유사한 성격을 가지고 있다. 즉, 확인적 요인분석에서의 다중상관자승은 잠재변인이 관찰변인에 의해 설명되는 정도를 의미하며, 관찰변인의 오차분산을 관찰변인의 적합분산으로 나눈 값과 1과의 차이로 계산되는데, 일반적으로 0.5 이상의 값을 가지면 신뢰도를 확보했다고 할 수 있다. 이 연구에서는 다중상관자승이 0.668~0.892의 범위를 갖는 것으로 나타나서 측정변인들의 신뢰도를 확보한 것으로 판단되었다.

<표 IV-21> 전문대학생의 학교만족도 측정도구의 확인적 요인분석을 통한 신뢰도 분석

구분		다중상관자승(R ²)
교육 지원	교육과정	.841
	수업	.892
	교수	.789
진로 및 취업 지원	진로 프로그램 및 진로 상담	.839
	취업 프로그램 및 취업 정보	.825
행정 지원	학사행정	.739
	직원 및 조교	.668
물리적 환경 지원	교육 시설 및 기자재	.756
	캠퍼스 환경	.756

다. 전문대학생의 학교만족도 측정도구의 최종 개발안

전문대학생의 학교만족도 측정도구의 개발을 위해 (1)전문대학생의 학교만족도의 하위 영역 설정, (2)각 하위영역 측정을 위한 문항 개발, (3)예비조사 및 본조사를 통한 타당도 및 신뢰도 검증, (4)가중치 산정 및 기준 개발 등을 실시하였으며, 이러한 결과를 토대로 전문대학생의 학교만족도 측정도구의 최종 개발안을 제시하면 다음과 같다.

1) 측정도구의 개요

□ 측정도구명(名)

전문대학생의 학교만족도 측정도구

□ 측정도구의 목적

전문대학생의 학교만족도 측정도구는 대학이 제공하는 서비스에 대해서 학생이 느끼는 만족 정도를 측정하기 위한 도구로서, 이때 전문대학생의 학교만족도란 ‘전문대학이 학생의 교육목적 달성을 위하여 제공하는 교육 지원, 진로 및 취업 지원, 행정 지원, 물리적 환경 지원을 통한 서비스에 대해서 전문대학생이 학교에 대해 느끼는 태도 및 인식 정도’를 의미한다.

□ 대상

전문대학에 재학 중인 학생

□ 소요 시간

전문대학생의 학교만족도 측정도구는 교육 지원, 진로 및 취업 지원, 행정 지원, 물리적 환경 지원의 4개 영역과 교육과정, 수업, 교수, 진로 프로그램 및 진로 상담, 취업 프로그램 및 취업 정보, 학사행정, 직원 및 조교, 교육 시설 및 기자재, 캠퍼스 환경의 총 9개 하위영역으로 구성되어 있다. 문항 수는 각 하위영역별 측정문항 45개 문항과 일반적 특성 3개 문항 등 총 48개 문항으로 이루어져 있으며, 준비시간을 포함하여 소요시간은 총 15분이다. 전문대학생의 학교만족도 측정도구의 영역별 문항 수 및 소요시간을 제시하면 <표 IV-22>와 같다.

<표 IV-22> 전문대학생의 학교만족도 측정도구의 영역별 문항 수 및 소요시간

영역		문항			소요시간	
		문항수	문항번호	점수범위		
조사 준비		설문지 배부 지시사항 전달	-	-	3분	
조사 실시	교육 지원	교육과정	7	1~7	5~35	3분
		수업	6	8~13	5~30	
		교수	5	14~18	5~25	
		계	18	1~18	5~90	
	진로 및 취업 지원	진로 프로그램 및 진로 상담	5	19~23	5~25	2분
		취업 프로그램 및 취업 정보	4	24~27	5~20	
		계	9	19~27	5~45	
	행정 지원	학사행정	3	28~30	5~15	2분
		직원 및 조교	4	31~34	5~20	
		계	7	28~34	5~35	
	물리적 환경 지원	교육 시설 및 기자재	4	35~38	5~20	2분
		캠퍼스 환경	7	39~45	5~35	
		계	11	35~45	5~55	
일반적 특성 응답 및 조사 종료		일반적 특성	3	-	3분	
		설문지 수거 지시사항 전달	-	-		
계		48		45~225	15분	

2) 측정도구의 내용

전문대학생의 학교만족도 측정도구의 신뢰도와 타당도를 검증하기 위해 예비조사와 본 조사를 통해 문항분석, 신뢰도 분석, 구인타당도 분석(탐색적 요인분석, 확인적 요인분석) 등을 실시하였으며, 분석 결과를 반영하여 최종적으로 전문대학생의 학교만족도 측정도구의 각 하위영역에서 측정하는 내용을 제시하면 <표 IV-23>과 같다.

<표 IV-23> 전문대학생의 학교만족도 측정도구의 하위영역 및 측정 내용

하위영역	측정 내용
교육 지원	전문대학이 학생의 교육목적 달성을 위하여 교육과정, 수업, 교수를 통해 제공하는 서비스에 대한 학생의 만족 정도
교육과정	교육과정의 편성과 운영 등에 대한 학생의 만족 정도
수업	수업내용과 방법, 과제와 평가 등에 대한 학생의 만족 정도
교수	교수의 강의능력, 학생과의 관계 등에 대한 학생의 만족 정도
진로 및 취업 지원	전문대학이 학생의 교육목적 달성을 위하여 진로 프로그램 및 진로 상담과 취업 프로그램 및 취업 정보를 통해 제공하는 서비스에 대한 학생의 만족 정도
진로 프로그램 및 진로 상담	진로 프로그램과 진로 상담 등에 대한 학생의 만족 정도
취업 프로그램 및 취업 정보	취업 프로그램과 취업 정보 등에 대한 학생의 만족 정도
행정 지원	전문대학이 학생의 교육목적 달성을 위하여 학사행정과 직원 및 조교를 통해 제공하는 서비스에 대한 학생의 만족 정도
학사행정	행정처리 등에 대한 학생의 만족 정도
직원 및 조교	직원 및 학과 조교의 전문성과 학생에 대한 태도 등에 대한 학생의 만족 정도
물리적 환경 지원	전문대학이 학생의 교육목적 달성을 위하여 교육 시설 및 기자재와 캠퍼스 환경을 통해 제공하는 서비스에 대한 학생의 만족 정도
교육 시설 및 기자재	교육 시설과 기자재 등에 대한 학생의 만족 정도
캠퍼스 환경	캠퍼스의 내부 환경과 외부 환경 등에 대한 학생의 만족 정도

한편, 전문대학생의 학교만족도 측정도구의 영역별 신뢰도는 <표IV-41>과 같은데, 전문대학생의 학교만족도 전체의 신뢰도는 .986, 교육 지원 영역은 .973, 진로 및 취업 지원 영역은 .967, 행정 지원 영역은 .943, 물리적 환경 지원 영역은 .956으로 높게 나타났다.

<표 IV-24> 전문대학생의 학교만족도 측정도구의 영역별 신뢰도 계수

구분	교육 지원	진로 및 취업 지원	행정 지원	물리적 환경 지원	전문대학생의 학교만족도 전체
문항수	18	9	7	11	45
신뢰도계수(α)	.973	.967	.943	.956	.986

3) 측정결과의 확인

전문대학생의 학교만족도 측정도구에서 각 문항에 대한 응답은 5점 Likert 척도(1=전혀 그렇지 않다, 2=그렇지 않은 편이다, 3=보통이다, 4=그런 편이다, 5=매우 그렇다)를 활용하여 평정하였다. 따라서 측정 도구의 총점은 45점에서 225점의 범위에 있으며, 교육 지원 영역은 18점~90점, 진로 및 취업 지원 영역은 9점~45점, 행정 지원 영역은 7점~35점, 물리적 환경 영역은 11점~55점의 범위에 있다. 이와 같은 원점수는 피험자가 문항에 응답한 결과를 합산한 점수로서 이는 단순히 배점을 합산한 점수일 뿐이므로 집단 내에서의 위치나 능력의 정도에 대한 정보를 제공하지 않는다. 이 연구에서는 집단 내에서의 응답자의 상대적 위치와 점수 간의 상회 비교 및 분석에 대한 정보를 제공하기 위해 원점수를 변환한 백분위수와 T점수(평균 50, 표준편차 10)를 활용하여 집단별 규준을 제시하였다([부록 13] 참고).

한편, 측정결과 점수의 수준을 하위영역별로 확인, 비교하기 위해 전문대학생의 학교만족도 측정도구의 하위영역별 평균과 표준편차를 제시하면 <표 IV-25>와 같다.

<표 IV-25> 전문대학생의 학교만족도 측정도구의 하위영역별 평균과 표준편차

하위영역		문항 수	총점(225점 만점)		평균(5점 만점)	
			평균	표준편차	평균	표준편차
교육 지원	교육과정	7	24.487	6.611	3.498	0.944
	수업	6	21.904	5.426	3.651	0.904
	교수	5	18.819	4.653	3.764	0.931
	계	18	65.276	15.787	3.638	0.875
진로 및 취업 지원	진로 프로그램 및 진로 상담	5	17.052	5.169	3.410	1.034

하위영역		문항 수	총점(225점 만점)		평균(5점 만점)	
			평균	표준편차	평균	표준편차
	취업 프로그램 및 취업 정보	4	14.109	4.035	3.527	1.009
	계	9	31.161	8.815	3.469	0.977
행정 지원	학사행정	3	11.087	2.819	3.696	0.940
	직원선생님 및 조교선생님	4	13.925	4.389	3.481	1.097
	계	7	36.988	11.150	3.588	0.940
물리적 환경	시설 및 기자재	4	13.928	4.347	3.482	1.087
	캠퍼스 환경	7	23.060	7.494	3.294	1.071
	계	11	25.012	6.678	3.388	1.011
전체		45	158.763	39.272	3.534	0.875

4. 전문대학생의 학교만족도 측정도구의 기준 개발

가. 가중치 산정

이 연구에서 가중치(Weight)란 전문대학생의 학교만족도 측정도구에서 전체 문항간 상대적인 중요도(relative importance)를 의미하며(고재성, 2006), 가중치를 산정하는 공식은 Kevin & Shin(2002)의 제안에 따라 다음과 같이 최종 채택된 45개 설문문항을 기준으로 각 문항의 가중치(W)를 산출하였다.

$$W_i = \frac{i\text{번 문항에 대한 모든 학생의 응답점수의 합}}{\text{전체 문항에 대한 모든 학생의 응답점수의 합}}$$

가중치 공식을 적용한 각 문항별 가중치는 다음 <표 IV-26>과 같다.

<표 IV-26> 척도의 각 문항별 가중치

영역	문항	합산값	W	영역	문항	합산값	W
교육 지원	교육과정 1	78,066	0.023	진로 및 취업 지원	취업 프로그램 및 취업 정보 1	76,592	0.022
	교육과정 2	77,173	0.023		취업 프로그램 및 취업 정보 2	75,456	0.022
	교육과정 3	71,358	0.021		취업 프로그램 및 취업 정보 3	76,141	0.022
	교육과정 4	77,407	0.023		취업 프로그램 및 취업 정보 4	75,626	0.022
	교육과정 5	68,733	0.020	행정 지원	학사행정 1	81,863	0.024
	교육과정 6	78,130	0.023		학사행정 2	78,475	0.023
	교육과정 7	76,416	0.022		학사행정 3	78,392	0.023
	수업 1	82,027	0.024		직원 및 조교 1	76,367	0.022
	수업 2	78,796	0.023		직원 및 조교 2	74,553	0.022
	수업 3	79,171	0.023		직원 및 조교 3	75,439	0.022
	수업 4	78,997	0.023		직원 및 조교 4	73,485	0.022
	수업 5	75,315	0.022	물리 적 환경 지원	교육 시설 및 기자재 1	74,069	0.022
	수업 6	77,349	0.023		교육 시설 및 기자재 2	75,652	0.022

영역	문항	합산값	W	영역	문항	합산값	W
	교수 1	83,384	0.024		교육 시설 및 기자재 3	74,692	0.022
	교수 2	82,627	0.024		교육 시설 및 기자재 4	75,502	0.022
	교수 3	84,246	0.025		캠퍼스 환경 1	69,300	0.020
	교수 4	77,477	0.023		캠퍼스 환경 2	68,088	0.020
	교수 5	77,504	0.023		캠퍼스 환경 3	72,292	0.021
진로 및 취업 지원	진로 프로그램 및 진로 상담 1	74,447	0.022		캠퍼스 환경 4	73,707	0.022
	진로 프로그램 및 진로 상담 2	71,346	0.021		캠퍼스 환경 5	73,940	0.022
	진로 프로그램 및 진로 상담 3	73,144	0.021		캠퍼스 환경 6	68,054	0.020
	진로 프로그램 및 진로 상담 4	73,316	0.021		캠퍼스 환경 7	71,164	0.021
	진로 프로그램 및 진로 상담 5	74,922	0.022		$W_1 = \frac{1\text{번 문항 합산값}}{\text{전체 문항 합산값}} = \frac{78,066}{3,410,200} = .023$		

나. 기준 개발을 위한 집단간의 차이 검증

기준을 개발할 때, 기준 집단이 대표하는 전집을 구성하는 하위 집단간 측정결과가 의미있게 서로 다를 경우, 즉 하위집단 간에 평균과 분산의 정도가 서로 다를 때에는 각 하위집단에 대해 독립된 기준을 작성해야 한다(임인재 외, 2003). 따라서 측정결과에 유의미한 영향을 미칠 수 있는 성별, 학년, 계열, 지역별 집단 간의 차이검증을 실시하였으며, 그 결과를 토대로 기준을 개발하였다.

1) 성별

성별에 따른 전문대학생의 학교만족도의 수준 차이에 대하여 t검증을 실시한 결과, <IV-27>과 같이 남학생들의 평균이 여학생에 비해 높은 것으로 나타났으며, 이러한 차이는 통계적으로 유의하게 나타났다. 이와 같은 경향은 하위영역인 교육 지원, 진로 및 취업 지원, 행정 지원, 물리적 환경 지원에서도 동일하게 나타났는데, 이러한 결과를 토대로 성별에 따른 전문대학생의 학교만족도의 수준 차이는 존재한다고 볼 수 있다.

<표 IV-27> 성별에 따른 전문대학생의 학교만족도의 차이(n=21,533)

구분	성별	빈도	평균	표준편차	t
교육 지원	남자	7,810	67.563	16.673	15.703***
	여자	13,723	63.975	15.107	
진로 및 취업 지원	남자	7,810	32.591	9.224	17.668***
	여자	13,723	30.347	8.467	
행정 지원	남자	7,810	26.186	6.854	19.350***
	여자	13,723	24.343	6.482	
물리적 환경 지원	남자	7,810	38.813	11.599	17.882***
	여자	13,723	35.949	10.750	
전문대학생의 학교만족도 전체	남자	7,810	165.392	41.491	18.314***
	여자	13,723	154.991	37.433	

* $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$

2) 학년별

학년에 따른 전문대학생의 학교만족도 수준 차이에 대하여 일원변량분석을 실시한 결과, <표 IV-28>과 같이 전반적으로 3학년, 1학년, 2학년 순으로 학교만족도 수준이 높아지는 것으로 나타났으며 집단간 유의한 차이가 나타났다. 이러한 결과를 하위영역별로 살펴보면, 전체 만족도와 비슷한 경향을 띄고 있으며, 물리적 환경 지원 외에는 집단간 차이가 나타났다.

<표 IV-28> 학년에 따른 전문대학생의 학교만족도의 차이(n=21,533)

구분	1학년 (n=12,360)		2학년 (n=7,443)		3학년 (n=1,730)		F
	평균	표준 편차	평균	표준 편차	평균	표준 편차	
교육 지원	65.215	15.801	65.033	15.733	66.755	15.852	F=8.573*** (1학년↔2학년) (1학년↔3학년) (2학년↔3학년)
진로 및 취업 지원	31.209	8.757	30.975	8.878	31.617	8.937	F=4.155** (1학년↔2학년)

구분	1학년 (n=12,360)		2학년 (n=7,443)		3학년 (n=1,730)		F
	평균	표준 편차	평균	표준 편차	평균	표준 편차	
							(1학년↔3학년) (2학년↔3학년)
행정 지원	25.001	6.674	24.919	6.644	25.486	6.839	F=5.088** (1학년↔2학년) (1학년↔3학년) (2학년↔3학년)
물리적 환경 지원	37.053	11.120	36.830	11.149	37.205	11.362	F=1.286
전문대학생의 학교만족도 전체	158.793	39.300	158.080	39.209	161.490	39.251	F=5.301** (1학년↔2학년) (1학년↔3학년) (2학년↔3학년)

* $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$

3) 계열별

계열에 따른 전문대학생의 학교만족도의 수준 차이에 대하여 일원변량분석을 실시한 결과, <표 IV-29>와 같이 학교만족도 전체는 자연계열이 타 계열에 비해 높게 나타났고, 집단간 유의한 차이가 나타났다. 이러한 결과는 하위영역에서도 마찬가지였는데, 계열별 전 영역에서 집단간 통계적으로 유의한 차이가 나타났고, 타 계열에 비하여 자연계열이 만족도 수준이 높은 것을 알 수 있었다.

<표 IV-29> 계열에 따른 전문대학생의 학교만족도의 차이(n=21,533)

구분	계열	빈도	평균	표준편차	F
교육 지원	인문사회계열	6,210	65.758	15.449	F=80.660*** (인문사회-공학) (인문사회-예체능) (공학-자연과학) (공학-예체능) (자연과학-예체능)
	자연과학계열	5,582	66.724	17.109	
	공학계열	6,429	65.479	14.966	
	예체능계열	3,312	61.539	15.067	
진로 및 취업 지원	인문사회계열	6,210	31.723	8.597	F=102.523*** (인문사회-자연) (인문사회-예체능) (공학-자연과학) (공학-예체능) (자연과학-예체능)
	자연과학계열	5,582	32.140	9.490	
	공학계열	6,429	30.893	8.433	
	예체능계열	3,312	28.978	8.351	
행정 지원	인문사회계열	6,210	25.219	6.544	F=73.118*** (인문사회-공학) (인문사회-자연과학) (인문사회-예체능) (공학-인문사회) (공학-자연과학) (공학-예체능) (자연과학-인문사회) (자연과학-예체능) (자연과학-예체능)
	자연과학계열	5,582	25.919	6.952	
	공학계열	6,429	24.548	6.620	
	예체능계열	3,312	23.993	6.345	
물리적 환경 지원	인문사회계열	6,210	37.652	10.777	F=97.740*** (인문사회-공학) (인문사회-자연과학) (인문사회-예체능) (공학-인문사회) (공학-자연과학) (공학-예체능) (자연과학-인문사회) (자연과학-예체능) (자연과학-예체능)
	자연과학계열	5,582	38.528	11.734	
	공학계열	6,429	36.106	11.048	
	예체능계열	3,312	34.860	10.528	
전문대학생의 학교만족도 전체	인문사회계열	6,210	160.652	38.241	F=95.034*** (인문사회-공학) (인문사회-자연과학) (인문사회-예체능) (공학-인문사회) (공학-자연과학) (공학-예체능) (자연과학-인문사회) (자연과학-예체능) (자연과학-예체능)
	자연과학계열	5,582	163.535	42.587	
	공학계열	6,429	157.484	37.604	
	예체능계열	3,312	149.663	36.798	

*** $p < .001$

4) 지역별

지역에 따른 전문대학생의 학교만족도의 수준 차이에 대하여 t검증을 실시한 결과, <표 IV-30>과 같다. 전체적으로 대도시 학생들의 학교만족도 수준이 중소도시 보다 높게 나타났다으며, 이러한 차이는 통계적으로 유의하였다. 하위영역에서도 비슷한 결과를 보였다.

<표 IV-30> 지역에 따른 전문대학생의 학교만족도의 차이(n=21,533)

구분	지역	평균	표준편차	t
교육 지원	대도시	66.765	16.271	11.986 ***
	중소도시	64.167	15.323	
진로 및 취업 지원	대도시	32.137	8.997	14.087 ***
	중소도시	30.434	8.605	
행정 지원	대도시	25.750	6.754	14.073 ***
	중소도시	24.461	6.567	
물리적 환경 지원	대도시	38.906	11.121	22.042 ***
	중소도시	35.558	10.956	
전문대학생의 학교만족도 전체	대도시	163.801	40.450	16.349 ***
	중소도시	155.009	37.940	

*** $p < .001$

다. 기준 작성

개발된 전문대학생의 학교만족도 측정도구에 대한 성별, 학년별, 계열별 및 지역별 집단 간의 차이 검증을 실시한 결과 성별, 학년별, 계열별, 지역별로 집단간 통계적으로 유의미한 차이가 나타났다. 이에 따라 전문대학생의 학교만족도 측정도구의 기준을 기본적으로는 전체 기준을 우선 제시하고, 성별, 학년별, 계열별, 지역별 기준을 최종 개발하였다.

1) 전체 집단 기준

전문대학생의 학교만족도의 전체 기준을 제시하면 <표 IV-31>과 같다. 전체 집단 기준은 백분위 25%에 해당하는 표준점수(T점수)는 43.949점이었고, 백분위 50%에 해당하는 표준점수(T점수)는 50.482점, 백분위 75%에 해당하는 표준점수(T점수)는 61.279점으로 나타났다.

<표 IV-31> 전문대학생의 학교만족도의 전체 기준 요약(n=21,533)

구분	백분위						
	5	10	25	50	75	90	95
원점수 ⁴⁾	102.500	118.206	135.000	160.655	203.057	225.000	225.000
표준점수	35.673	39.673	43.949	50.482	61.279	66.866	66.866

전문대학생의 학교만족도의 하위영역별 기준을 제시하면 <표 IV-32>와 같다.

<표 IV-32> 전문대학생의 학교만족도의 하위영역별 기준 전체 요약(n=21,533)

구분		백분위						
		5	10	25	50	75	90	95
원점수	교육 지원	42.558	49.619	55.587	69.211	85.830	92.645	92.645
	진로 및 취업 지원	17.645	20.944	26.563	31.408	40.412	44.271	44.271
	행정 지원	15.106	18.416	21.321	26.456	33.516	35.534	35.534
	물리적 환경 지원	18.227	23.130	30.565	35.487	46.912	52.549	52.549
표준점수	교육 지원	34.739	39.098	42.782	51.192	61.450	65.657	65.657
	진로 및 취업 지원	34.971	38.778	45.261	50.851	61.241	65.693	65.693
	행정 지원	34.724	39.625	43.925	51.529	61.982	64.971	64.971
	물리적 환경 지원	33.862	38.473	45.464	50.092	60.835	66.135	66.135

4) 여기서 원점수는 가중치를 반영한 점수를 의미하며, 계산식은 다음과 같음.

$$\text{계산식} = \text{초기 원점수} \times \text{가중치} \times \text{문항수}$$

가) 성별 집단 기준

성별에 따른 전문대학생의 학교만족도의 수준은 남학생과 여학생 간 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 이러한 결과를 토대로 전문대학생의 학교만족도의 성별 기준을 작성하면 <표 IV-33>과 같다. 성별 집단 기준은 남학생과 여학생으로 구분하여 작성하였으며, 전반적으로 남학생이 여학생보다 학교만족도의 수준이 높은 것으로 나타났다. 백분위 25%에 해당하는 남학생의 표준점수(T점수)는 43.949점, 여학생의 표준점수(T점수)는 42.777점, 백분위 50%에 해당하는 남학생의 표준점수(T점수)는 50.482점, 여학생의 표준점수(T점수)는 47.197점으로 나타났다. 또한, 백분위 75%에 해당하는 남학생의 표준점수(T점수)는 61.279점, 여학생의 표준점수(T점수)는 55.395점으로 나타났다.

<표 IV-33> 전문대학생의 학교만족도의 성별 기준 요약(n=21,533)

구분		백분위						
		5	10	25	50	75	90	95
원점수	남	102.500	118.206	135.000	160.655	203.057	225.000	225.000
	여	100.212	113.611	130.397	147.755	179.952	219.022	225.000
표준점수(T)	남	35.673	39.673	43.949	50.482	61.279	66.866	66.866
	여	35.091	38.503	42.777	47.197	55.395	65.344	66.866

전문대학생의 학교만족도의 하위영역별로 성별 기준을 제시하면 <표 IV-34>와 같다.

<표 IV-34> 전문대학생의 학교만족도의 하위영역별 성별 기준 요약(n=21,533)

구분			백분위						
			5	10	25	50	75	90	95
원점수	남	교육 지원	42.558	49.619	55.587	69.211	85.830	92.645	92.645
		진로 및 취업 지원	17.645	20.944	26.563	31.408	40.412	44.271	44.271
		행정 지원	15.106	18.416	21.321	26.456	33.516	35.534	35.534
		물리적 환경 지원	18.227	23.130	30.565	35.487	46.912	52.549	52.549

구분			백분위						
			5	10	25	50	75	90	95
	여	교육 지원	43.156	48.480	55.587	64.033	75.808	91.738	92.645
		진로 및 취업 지원	17.646	19.715	25.552	28.447	35.417	44.271	44.271
		행정 지원	14.214	17.097	21.321	23.664	28.578	35.534	35.534
		물리적 환경 지원	17.913	21.967	27.865	32.539	42.039	52.549	52.549
표준 점수 (T점수)	남	교육 지원	34.739	39.098	42.782	51.192	61.450	65.657	65.657
		진로 및 취업 지원	34.971	38.778	45.261	50.851	61.241	65.693	65.693
		행정 지원	34.724	39.625	43.925	51.529	61.982	64.971	64.971
		물리적 환경 지원	33.862	38.473	45.464	50.092	60.835	66.135	66.135
	여	교육 지원	35.109	38.395	42.782	47.995	55.264	65.097	65.657
		진로 및 취업 지원	34.973	37.360	44.095	47.435	55.477	65.693	65.693
		행정 지원	33.403	37.672	43.925	47.396	54.671	64.971	64.971
		물리적 환경 지원	33.567	37.379	42.925	47.320	56.253	66.135	66.135

나) 학년별 집단 기준

학년에 따른 전문대학생의 학교만족도의 수준 차이는 1학년, 2학년, 3학년 사이에 유의한 것으로 나타났다. 이러한 결과를 토대로 전문대학생의 학교만족도의 학년별 기준을 작성하면 <표 IV-35>와 같다.

학년별 집단 기준은 1학년, 2학년, 3학년으로 구분하여 작성하였다. 백분위 25%에 해당하는 1학년생의 표준점수(T점수)는 43.292점, 2학년생의 표준점수(T점수)는 43.231점, 3학년생의 표준점수(T점수)는 43.722점이었고, 백분위 50%에 해당하는 1학년생의 표준점수(T점수)는 47.996점, 2학년생의 표준점수(T점수)는 48.262점, 3학년생의 표준점수(T점수)는 49.520점으로 나타났다. 또한, 백분위 75%에 해당하는 1학년생의 표준점수(T점수)는 56.705점, 2학년생의 표준점수(T점수)는 56.498점, 3학년생의 표준점수(T점수)는 57.974점으로 나타났다.

<표 IV-35> 전문대학생의 학교만족도의 학년별 기준 요약(n=21,533)

구분		백분위						
		5	10	25	50	75	90	95
원 점 수	1학년	101.809	115.323	132.419	150.892	185.095	225.000	225.000
	2학년	99.277	113.844	132.180	151.938	184.282	223.979	225.000
	3학년	101.869	115.473	134.110	156.880	190.081	225.000	225.000
표 준 점 수	1학년	35.498	38.939	43.292	47.996	56.705	66.866	66.866
	2학년	34.853	38.562	43.231	48.262	56.498	66.606	66.866
	3학년	35.513	38.977	43.722	49.520	57.974	66.866	66.866

전문대학생의 학교만족도의 하위영역별로 학년별 기준을 제시하면 <표 IV-36>과 같다.

<표 IV-36> 전문대학생의 학교만족도의 하위영역별 학년별 기준 요약(n=21,533)

구분			백분위						
			5	10	25	50	75	90	95
원점수	1학년	교육 지원	43.176	48.823	55.587	65.175	79.477	92.645	92.645
		진로 및 취업 지원	17.708	20.665	26.418	28.578	36.422	44.271	44.271
		행정 지원	14.222	17.364	21.321	24.471	30.477	35.534	35.534
		물리적 환경 지원	18.286	22.268	28.778	33.455	42.039	52.549	52.549
	2학년	교육 지원	42.337	48.510	55.587	65.799	78.730	92.645	92.645
		진로 및 취업 지원	16.738	19.708	25.593	28.578	36.382	44.271	44.271
		행정 지원	14.214	17.364	21.321	24.471	30.393	35.534	35.534
		물리적 환경 지원	17.326	21.997	28.683	33.511	42.039	52.549	52.549
	3학년	교육 지원	43.331	49.518	55.781	67.787	82.805	92.645	92.645
		진로 및 취업 지원	17.683	20.624	25.672	29.643	37.517	44.271	44.271
		행정 지원	13.417	17.208	21.321	25.688	31.555	35.534	35.534
		물리적 환경 지원	17.289	22.081	28.661	34.482	43.017	52.549	52.549

구분			백분위						
			5	10	25	50	75	90	95
표준 점수 (T점수)	1학년	교육 지원	35.121	38.606	42.782	48.700	57.529	65.657	65.657
		진로 및 취업 지원	35.044	38.456	45.094	47.586	56.637	65.693	65.693
		행정 지원	33.415	38.067	43.925	48.590	57.483	64.971	64.971
		물리적 환경 지원	33.918	37.662	43.783	48.181	56.253	66.135	66.135
	2학년	교육 지원	34.603	38.413	42.782	49.085	57.067	65.657	65.657
		진로 및 취업 지원	33.924	37.352	44.142	47.586	56.591	65.693	65.693
		행정 지원	33.403	38.067	43.925	48.590	57.358	64.971	64.971
		물리적 환경 지원	33.015	37.407	43.694	48.234	56.253	66.135	66.135
	3학년	교육 지원	35.216	39.035	42.902	50.313	59.583	65.657	65.657
		진로 및 취업 지원	35.015	38.408	44.233	48.815	57.901	65.693	65.693
		행정 지원	32.223	37.836	43.925	50.392	59.079	64.971	64.971
		물리적 환경 지원	32.980	37.487	43.673	49.147	57.172	66.135	66.135

다) 계열별 집단 기준

계열에 따른 전문대학생의 학교만족도의 수준은 인문사회계열, 자연과학계열, 공학계열, 예체능계열간 유의한 차이가 나타났다. 이러한 결과를 토대로 전문대학생의 학교만족도의 계열별 기준을 작성하면 <표 IV-37>과 같다.

계열별 집단 기준은 인문사회계열, 자연과학계열, 공학계열, 예체능계열로 구분하여 작성하였다. 백분위 25%에 해당하는 인문사회계열의 표준점수(T점수)는 43.729점, 자연과학계열의 표준점수(T점수)는 43.682점, 공학계열의 표준점수(T점수)는 43.217점이었고, 예체능계열의 표준점수(T점수)는 41.995점이었다. 백분위 50%에 해당하는 인문사회계열의 표준점수(T점수)는 48.950점, 자연과학계열의 표준점수(T점수)는 49.592점, 공학계열의 표준점수(T점수)는 48.061점, 예체능계열의 표준점수(T점수)는 45.683점으로 나타났다. 백분위 75%에 해당하는 인문사회계열의 표준점수(T점수)는 57.313점, 자연과학계열의 표준점수(T점수)는 61.425점, 공학계열의 표준점수(T점수)는 55.837점, 예체능계열의 표준점수(T점수)는 53.147점으로 나타났다.

<표 IV-37> 전문대학생의 학교만족도의 계열별 기준 요약(n=21,533)

구분		백분위						
		5	10	25	50	75	90	95
원점수	인문사회계열	104.142	117.768	134.136	154.641	187.485	224.016	225.000
	자연과학계열	99.421	115.019	133.953	157.160	203.630	225.000	225.000
	공학계열	102.020	115.151	132.126	151.148	181.685	220.991	225.000
	예체능계열	95.091	108.663	127.326	141.810	171.121	211.166	225.000
표준점수	인문사회계열	36.092	39.561	43.729	48.950	57.313	66.615	66.866
	자연과학계열	34.889	38.861	43.682	49.592	61.425	66.866	66.866
	공학계열	35.551	38.895	43.217	48.061	55.837	65.845	66.866
	예체능계열	33.787	37.243	41.995	45.683	53.147	63.343	66.866

전문대학생의 학교만족도의 하위영역별로 계열별 기준을 제시하면 <표 IV-38>과 같다.

<표 IV-38> 전문대학생의 학교만족도의 하위영역별 계열별 기준 요약(n=21,533)

구분			백분위						
			5	10	25	50	75	90	95
원점수	인문 사회	교육 지원	44.011	49.595	55.587	66.173	80.205	92.645	92.645
		진로 및 취업 지원	17.708	21.559	26.563	29.576	37.404	44.271	44.271
		행정 지원	14.488	17.442	21.321	24.660	30.570	35.534	35.534
		물리적 환경 지원	19.246	23.315	29.678	34.406	42.843	52.549	52.549
	자연 과학	교육 지원	41.207	48.582	55.587	67.233	85.786	92.645	92.645
		진로 및 취업 지원	15.848	19.884	26.563	30.447	40.424	44.271	44.271
		행정 지원	14.364	18.265	21.321	26.273	33.491	35.534	35.534
		물리적 환경 지원	18.097	22.913	29.716	35.239	46.918	52.549	52.549
	공학	교육 지원	44.652	49.750	55.587	66.282	78.472	92.645	92.645
		진로 및 취업 지원	17.708	20.658	25.636	28.578	35.417	44.271	44.271
		행정 지원	13.431	17.136	21.321	24.404	29.445	35.534	35.534
		물리적 환경 지원	17.331	21.208	27.864	32.808	42.039	52.549	52.549
	예체능	교육 지원	40.422	45.932	53.705	60.935	73.311	88.769	92.645
		진로 및 취업 지원	15.652	18.667	23.674	26.563	33.460	42.358	44.271
		행정 지원	13.454	17.191	21.321	23.391	28.427	35.534	35.534
		물리적 환경 지원	17.133	21.020	26.952	31.530	39.292	49.776	52.549

구분			백분위						
			5	10	25	50	75	90	95
표준 점수 (T점수)	인문 사회	교육 지원	35.636	39.083	42.782	49.316	57.978	65.657	65.657
		진로 및 취업 지원	35.044	39.487	45.261	48.738	57.770	65.693	65.693
		행정 지원	33.808	38.182	43.925	48.869	57.620	64.971	64.971
		물리적 환경 지원	34.821	38.647	44.629	49.075	57.008	66.135	66.135
	자연 보건	교육 지원	33.905	38.458	42.782	49.971	61.423	65.657	65.657
		진로 및 취업 지원	32.897	37.555	45.261	49.743	61.254	65.693	65.693
		행정 지원	33.626	39.401	43.925	51.258	61.945	64.971	64.971
		물리적 환경 지원	33.741	38.268	44.666	49.858	60.840	66.135	66.135
	공학	교육 지원	36.032	39.179	42.782	49.384	56.908	65.657	65.657
		진로 및 취업 지원	35.044	38.448	44.191	47.586	55.477	65.693	65.693
		행정 지원	32.244	37.729	43.925	48.491	55.955	64.971	64.971
		물리적 환경 지원	33.020	36.665	42.924	47.573	56.253	66.135	66.135
	예체능	교육 지원	33.421	36.822	41.620	46.083	53.722	63.264	65.657
		진로 및 취업 지원	32.672	36.151	41.927	45.261	53.219	63.486	65.693
		행정 지원	32.278	37.810	43.925	46.990	54.448	64.971	64.971
		물리적 환경 지원	32.834	36.488	42.066	46.371	53.670	63.528	66.135

라) 지역별 집단 기준

지역에 따른 전문대학생의 학교만족도의 수준 차이는 대도시와 중소도시 사이에 유의한 것으로 나타났다. 이러한 결과를 토대로 전문대학생의 학교만족도의 지역별 기준을 작성하면 <표 IV-39>와 같다. 지역별 집단 기준은 대도시, 중소도시로 구분하여 작성하였으며, 전반적으로 대도시가 중소도시보다 학교만족도의 수준이 높은 것으로 나타났다.

백분위 25%에 해당하는 대도시의 표준점수(T점수)는 43.918점, 중소도시의 표준점수(T점수)는 42.928점이었고, 백분위 50%에 해당하는 대도시의 표준점수(T점수)는 49.700점, 중소도시의 표준점수(T점수)는 47.196점으로 나타났다. 또한, 백분위 75%에 해당하는 대도시의 표준점수(T점수)는 59.949점, 중소도시의 표준점수(T점수)는 55.408점으로 나타났다.

<표 IV-39> 전문대학생의 학교만족도의 지역별 기준 요약(n=21,533)

구분		백분위						
		5	10	25	50	75	90	95
원점수	대도시	104.290	118.009	134.876	157.587	197.836	225.000	225.000
	중소도시	98.005	112.923	130.988	147.751	180.000	218.352	225.000
표준점수(T)	대도시	36.129	39.623	43.918	49.700	59.949	66.866	66.866
	중소도시	34.529	38.327	42.928	47.196	55.408	65.173	66.866

한편, 전문대학생의 학교만족도의 하위영역별로 계열별 기준을 작성하여 제시하면 <표 IV-40>과 같다.

<표 IV-40> 전문대학생의 학교만족도의 하위영역별 지역별 기준 요약(n=21,533)

구분			백분위						
			5	10	25	50	75	90	95
원점수	대도시	교육 지원	43.538	49.365	55.587	67.308	83.775	92.645	92.645
		진로 및 취업 지원	17.708	20.803	26.563	30.472	39.410	44.271	44.271
		행정 지원	15.204	18.170	21.321	25.466	32.508	35.534	35.534
		물리적 환경 지원	20.182	23.992	30.569	35.498	46.006	52.549	52.549
	중소도시	교육 지원	42.296	48.565	55.587	64.272	76.561	91.738	92.645
		진로 및 취업 지원	16.767	19.689	25.595	27.768	35.417	44.271	44.271
		행정 지원	14.171	17.208	21.321	24.308	29.359	35.534	35.534
		물리적 환경 지원	16.462	21.020	27.725	31.953	42.015	52.549	52.549
표준점수(T점수)	대도시	교육 지원	35.344	38.941	42.782	50.017	60.182	65.657	65.657
		진로 및 취업 지원	35.044	38.615	45.261	49.771	60.085	65.693	65.693
		행정 지원	34.869	39.261	43.925	50.064	60.490	64.971	64.971
		물리적 환경 지원	35.701	39.283	45.467	50.102	59.983	66.135	66.135
	중소도시	교육 지원	34.577	38.447	42.782	48.143	55.729	65.097	65.657
		진로 및 취업 지원	33.958	37.329	44.144	46.652	55.477	65.693	65.693
		행정 지원	33.340	37.835	43.925	48.348	55.828	64.971	64.971
		물리적 환경 지원	32.203	36.488	42.794	46.769	56.230	66.135	66.135

V. 요약, 결론 및 제언

1. 요약

이 연구의 목적은 전문대학생의 학교만족도 측정도구를 개발하는데 있다. 이와 같은 목적을 달성하기 위하여 전문대학생의 학교만족도를 설명하는 구인화 모형을 설정하고, 이를 검증하였으며, 이를 토대로 표준화 도구 개발 절차에 따라 전문대학생의 학교만족도 측정도구를 개발하였다. 이 연구의 결과를 요약하여 제시하면 다음과 같다.

첫째, 전문대학생의 학교만족도 측정도구의 구성요인을 설정하기 위해 먼저 선행연구에 대한 검토를 바탕으로 학교만족도의 개념 및 하위영역에 대한 이론적 탐색을 실시하였으며, 이를 토대로 전문대학생의 학교만족도의 구성 영역을 ‘교육 지원’, ‘진로 및 취업 지원’, ‘행정 지원’, ‘물리적 환경 지원’의 네 가지 영역으로 잠정적으로 설정하였다. 이와 같은 연역적 구인화 방식을 통해 전문대학생의 학교만족도 측정도구의 구성 영역을 잠정적으로 설정하였으나, 전문대학생의 학교만족도의 개념 정의와 전문대학생의 학교만족도 구성요인에 대한 선행연구가 부족하다는 점을 고려하여 연역적 방식으로 설정된 전문대학생의 학교만족도에 대해 델파이 기법을 활용한 타당화 절차를 병행하였다. 이를 위해 전문대학 교수와 교육학 분야 전문가 20명을 선정하여 델파이 조사를 실시하였다. 델파이 조사는 2차례에 걸쳐 이루어졌으며, 델파이 조사에서 수집된 자료는 Window용 SPSS 18.0을 이용하여 기술적 통계치(평균, 표준편차, 긍정률)와 집중경향치(중앙값, 최빈값, 사분범위) 그리고 내용타당도 검증을 위해 CVR값을 분석하여 설정한 구인화 모형이 타당함을 확인하였으며, 따라서 연구자가 최초 설정한 전문대학생의 학교만족도의 구인화 모형이 확정되었다. 마지막으로 각 하위영역 측정을 위한 영역별 측정지표를 추출하여 하위요소들을 개발하였다.

둘째, 전문대학생의 학교만족도의 하위영역 측정을 위한 영역별 하위요소들을 기초로 각 하위영역을 측정하기 위한 측정문항을 개발하였다. 측정문항을 좀더 전문대학생의 특성과 전문대학이 제공하는 서비스에 맞도록 현실화하기 위하여 전문가 협의와 심층면담을 실시하여 그 결과를 측정문항 개발에 반영하였다. 이러한 과정을 거쳐 전문대학생의 학교

만족도의 하위영역별로 문항을 개발하였으며, 교육 지원 영역은 교육과정(10문항), 수업(6문항), 교수(5문항) 등으로 구분하여 총 21개 문항을 개발하였고, 진로 및 취업 지원 영역은 진로 프로그램 및 진로 상담(5문항), 취업 프로그램 및 취업 정보(4문항) 등으로 구분하여 총 9개 문항을 개발하였으며, 행정 지원 영역은 학사행정(6문항), 직원 및 조교(4문항) 등으로 구분하여 총 10개 문항을 개발하였고, 물리적 환경 지원 영역은 교육 시설 및 기자재(6문항), 캠퍼스 환경(8문항) 등으로 구분하여 총 14개 문항을 개발하였다.

또한, 개발된 문항의 내용이 각 하위영역을 측정하기에 적절한지를 검증하기 위하여 내용타당도 검증을 실시하였다. 내용타당도 검증을 위하여 델파이 조사에 참여한 20명의 패널을 대상으로 설문조사를 실시하였으며, 전문대학생의 학교만족도의 각 하위영역에 대한 정의를 토대로 문항의 적절성 여부를 평정하게 하여 평균값 5.0미만인 문항을 일차적으로 제거하였다. 이와 함께 2명 이상의 패널이 공통적으로 지적하거나 제시한 (1)문장 표현의 모호함, (2)문항 내용의 중복, (3)문항 내용의 부적절 등의 의견(김성남, 2009)에 대해 연구자가 판단하여 문항을 최종적으로 수정하였다. 이러한 과정을 통해 교육과정의 5번과 7번 문항 그리고 캠퍼스 환경의 4번 문항을 삭제하였다. 이러한 결과를 바탕으로 교육 지원 영역은 교육과정(8문항), 수업(6문항), 교수(5문항) 등으로 구분하여 총 19개 문항을 개발하였고, 진로 및 취업 지원 영역은 진로 프로그램 및 진로 상담(5문항), 취업 프로그램 및 취업 정보(4문항) 등으로 구분하여 총 9개 문항을 개발하였고, 행정 지원 영역은 학사행정(3문항), 직원 및 조교(4문항) 등으로 구분하여 총 7개 문항을 개발하였고, 물리적 환경 영역은 교육 시설 및 기자재(6문항), 캠퍼스 환경(7문항) 등으로 구분하여 총 13개 문항을 개발하였다.

셋째, 전문대학생의 학교만족도의 타당도 및 신뢰도 검증을 위해 예비조사 및 본조사를 실시하였다. 먼저 예비조사를 통해 문항분석과 타당도 및 신뢰도 검증 등을 실시하였는데, 이를 위해 전문대학 4개교에 재학하는 학부생 480명을 대도시와 중소도시를 구분하여 임의표집하였으며, 수집된 480명의 자료 가운데 총 461명의 자료를 분석에 활용하였다. 전문대학생의 학교만족도 측정도구의 하위영역별로 평균, 표준편차, 왜도, 첨도 등의 문항분석을 실시하여 통계적으로 양호함을 확인하였으며, 변별도 확인을 위하여 문항-전체 상관분석 결과 다른 영역과의 문항-전체 상관계수가 더 높은 것으로 나타난 문항은 없었다. 또한 요인분석을 실시하여 측정도구의 요인구조를 파악하고, 문항별 요인적재량(factor

loading)을 조사하여 부적절하다고 판단된 문항은 삭제하였다. 마지막으로 문항내적 일치도 계수를 산출하여 삭제할 문항을 탐색하였으나, 신뢰도를 떨어뜨리는 문항은 없는 것으로 나타났다. 신뢰도의 경우 예비조사 도구의 전체 신뢰도는 $\alpha=0.976$ 으로 상당히 높게 나타났다으며, 이를 영역별로 살펴보면, 교육 지원은 $\alpha=0.957$, 진로 및 취업 지원은 $\alpha=0.960$, 행정 지원은 $\alpha=0.936$, 물리적 환경 지원은 $\alpha=0.925$ 으로 높은 값을 보이고 있었다.

구인타당도를 검증하기 위하여 탐색적 요인분석을 실시하였으며, 1차 요인분석에서는 고유치가 1이상인 요인을 산출한 결과 전체 변량의 65.73%를 설명하는 9개의 요인을 얻을 수 있었다. 전체적으로 살펴보면 연구자가 잠정적으로 의도한 9개의 하위영역별로 요인이 추출되고 있는 것으로 나타났으나, 일부 문항이 의도하지 않은 다른 요인에 속하는 것 등의 문제점이 발생하여 계속적인 요인분석을 실시하였다. 그 결과 교육과정 5번 문항, 학사행정 1번, 5번, 6번, 교육 시설 및 기자재의 3번, 6번 문항이 다른 영역에 속하는 것으로 나타나 이들 문항을 삭제하였다. 이후 2차 요인분석 결과 9개의 요인이 산출되었으며, 전체 설명변량의 69.481%인 것으로 나타났고, 모든 문항이 연구자가 잠정적으로 의도한 하위영역에 속하는 것으로 나타났다.

다음으로 본조사를 실시하여 구인타당도와 신뢰도를 검증하였다. 본조사에서는 98개 대학에서 23,520명을 표집하였는데, 이 중 21,636명의 자료가 회수되었으며, 총 21,533명의 자료가 분석에 사용되었다. 본조사 분석 단계에서는 최종 측정도구의 문항분석, 신뢰도 분석, 구인타당도 분석을 실시하였다. 전문대학생의 학교만족도 측정도구의 하위영역별로 평균, 표준편차, 왜도, 첨도, 문항-전체상관 등의 문항분석을 실시하여 통계적으로 양호함을 확인하였다. 다음으로 구인타당도 분석을 위해 먼저 전문대학생의 학교만족도 하위영역간 상호상관을 확인하였고, 탐색적 요인분석을 통해 전문대학생의 학교만족도를 측정하기 위한 45개의 문항이 적당한 구인타당도를 갖고 있음을 확인하였다. 한편 확인적 요인분석을 통해 전문대학생의 학교만족도가 교육 지원, 진로 및 취업 지원, 행정 지원, 물리적 환경 지원으로 구인이 존재함을 확인할 수 있었다.

넷째, 본조사 실시 결과를 토대로 전문대학생의 학교만족도 측정도구의 기준을 개발하였다. 집단 내에서의 응답자의 상대적 위치와 점수 간의 상호 비교 및 분석에 대한 정보를 제공하기 위해 원점수를 변환한 백분위수와 T점수(평균 50, 표준편차 10)를 활용하여 집단별 기준을 제시하였다. 이를 위해 먼저 집단간의 차이를 검증한 결과, 성별, 학년, 계

열 및 지역에 있어서 집단 간 유의미한 차이를 보였다. 또한 보다 구체적으로는 성별에 있어서는 여학생과 남학생 간 차이가 있었으며, 학년에 있어서는 1학년, 2학년, 3학년 간 유의미한 차이가 있었다. 또한, 계열에 있어서는 인문사회계열, 자연계열, 공학계열, 예체능계열 사이에서는 유의미한 차이가 있었으며, 지역에 있어서는 대도시와 중소도시 간 유의미한 차이가 있었다. 이러한 결과를 토대로 전체 집단 기준을 먼저 제시하고, 성별, 학년별, 계열별, 지역별 집단 기준을 구분하여 작성하였다.

2. 결론

첫째, 전문대학생의 학교만족도의 구인화 모형을 검증한 결과, 교육 지원, 진로 및 취업 지원, 행정 지원, 물리적 환경 지원의 네 차원으로 구분되었다. 교육 지원 영역에는 교육 과정, 수업, 교수의 하위영역이, 진로 및 취업 지원 영역에는 진로 프로그램 및 진로 상담과 취업 프로그램 및 취업 정보의 하위영역이, 행정 지원 영역에는 학사행정과 직원 및 조교의 하위영역이, 물리적 환경 지원 영역에는 교육 시설 및 기자재, 캠퍼스 환경의 하위영역이 존재함을 확인하였다. 이러한 결과는 선행연구들에서 제시한 구성요인과 유사한 결과이나 진로 및 취업 지원 영역의 경우, 소수의 선행연구(김미라 외, 2006; 이덕로 외, 2002)에서 이 영역을 별도로 제시한바 있지만, 대부분의 연구에서는 교육 지원 또는 행정 지원에 포함된바 있다. 한편, 본 연구에서는 이 영역이 취업을 강조하는 전문대학의 정체성을 확인할 수 있는 영역으로서 전문대학에서 진로 및 취업 지원 영역이 강조되고 있으며, 따라서 이 영역이 고등직업교육을 주도하는 전문대학에서 하나의 독립된 영역으로 존재함을 밝혔다는데 의의가 있다.

둘째, 전문대학생의 학교만족도를 측정하기 위한 문항 개발을 위해 교육 지원, 진로 및 취업 지원, 행정 지원, 물리적 환경 지원의 4개 영역에 속하는 9개 하위영역별로 구성요인을 추출하고, 각 구성요인을 측정할 수 있는 측정문항을 개발하였다. 이 연구에서 예비조사와 본조사 실시 결과 이들 문항들이 바람직한 양호도 수준을 보였으며, 이 도구를 통해 전문대학생의 학교만족도를 적절히 설명하고 있는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 그간 전문대학생을 대상으로 수행된바 없는 표준화된 검사도구 개발 절차에 따라 전국 단위의 표집을 통해 전문대학생 대상 학교만족도 측정도구를 개발하였다는데 의의가 있다.

셋째, 이 연구에서는 델파이 기법을 통해서 전문대학생의 학교만족도를 설명하는 구인화 모형을 확정하고, 예비문항을 선정하는 과정에서 전문대학생을 대상으로 안면타당도가 검증되었으며, 전문가 검토를 통해 안면타당도와 내용타당도가 검증되었다. 그리고 탐색적 요인분석과 확인적 요인분석을 통해서 구인타당도가 검증되었다. 이러한 결과는 전문대학생의 학교만족도 측정도구가 전문대학생의 학교만족도를 측정하기에 적절하도록 타당도가 검증된 도구라는 점에서 의의가 있다.

넷째, 전문대학생의 학교만족도 측정도구는 신뢰도가 검증된 도구이다. 최종 도구에 대한 Cronbach' α 계수가 0.9이상으로 나타나 도구가 안정적이고 일관성 있는 도구임이 검증되었다.

다섯째, 전문대학생의 학교만족도 수준은 보통임을 보여주고 있다. 구체적으로 전문대학생의 학교만족도를 구성하는 영역 중 교육 지원 영역의 평균이 가장 높았으며, 다음으로 행정 지원, 진로 및 취업 지원, 물리적 환경 지원 순으로 나타났다. 이러한 결과는 학생들은 전문대학의 물리적 환경 수준이 낮다고 인식하고 있음을 나타낸다. 이에 전문대학에서는 학생들이 대학생활을 잘 영위할 수 있는 교육적 환경을 조성하는데 더욱 관심을 기울일 필요가 있음을 시사한다. 아울러 진로 및 취업 지원 영역 또한 보통 정도의 만족 수준을 나타내었는데, 이는 전문대학이 취업을 목표로 하는 고등직업교육기관으로서 무엇보다 강조되어야 할 대학의 서비스 영역이라고 할 수 있다. 따라서 전문대학이 전문직업인 양성이라는 교육목적을 달성하기 위해서는 진로 및 취업 지원 영역에 대한 학생들의 만족도를 높일 수 있도록 대학 차원의 체계적인 노력이 필요함을 시사한다.

여섯째, 전문대학생의 학교만족도 수준에 대해 집단별 차이검증을 실시한 결과, 성별, 학년별, 계열별, 지역별 유의미한 차이를 보이는 것으로 나타났다. 이러한 결과를 종합해 보면, 남학생이 여학생보다, 3학년 학생이 타학년 학생보다, 자연과학계열 학생이 타 계열 학생보다, 대도시 지역 학생이 중소도시 학생보다 전문대학에서 제공하는 서비스에 대해 더 만족하는 경향을 보임을 알 수 있다. 즉, 남학생일수록, 학년이 올라갈수록, 자연과학계열일수록, 대도시 지역 학생일수록 학교에 더 만족하는 경향이 있음을 알 수 있다.

3. 제언

첫째, 전문대학생의 학교만족도 측정도구는 전문대학생이 대학이 제공하는 서비스에 대해 얼마나 만족하는가의 정도를 측정하는 도구이므로, 측정점수가 높을 경우 학생이 대학에 만족하는 정도도 높으며, 그 결과 대학에 대한 충성도도 높을 수 있음을 예언할 수 있다(Chadwick & Word, 1987, 이공섭, 2006 재인용). 이는 선행연구에서 밝혀진 학교만족도와 충성도간의 강한 정적인 상관관계를 통해서 유추할 수 있다(김정희, 박동진, 2012; 정기한, 정현화, 신재익, 2010; 정유리, 차석빈, 2008). 오늘날 대학교육에도 성과를 평가하려는 경향이 큰데, 특히 학생의 만족도를 통해서 장단기적인 성과를 나타내는 충성도(모교 재입학, 모교추천, 모교홍보, 동창회 참여, 발전기금 기부 등)는 대학의 성과를 평가할 수 있는 중요한 지표 중 하나라고 할 수 있다. 따라서 이 연구에서 개발된 전문대학생의 학교만족도 측정도구를 활용하여 향후 전문대학생의 학교만족도를 통해 전문대학생의 충성도를 분석하는 연구가 진행될 필요가 있다.

둘째, 전문대학생의 학교만족도 측정도구의 결과 해석을 위해 이 연구에서는 집단별 기준 및 하위영역별 평균과 표준편차를 제시하였다. 그러나 측정결과의 보다 풍부한 해석을 위해서는 만족도 수준에 따른 특성을 분석하여 그 결과를 제시할 필요가 있다. 연구결과 전문대학생의 학교만족도는 다양한 하위영역으로 구성되어 있기 때문에 전체적으로 만족도 수준이 같은 집단이라고 할지라도 각 하위영역이 차지하는 비율적 특성에 차이가 있을 수 있기 때문에 대학차원에서 학교만족도를 높이기 위해 필요한 기초자료를 제공하기 위해서는 만족도 수준에 따른 특성 분석 연구가 진행될 필요가 있다.

참 고 문 헌

- 강만수, 박상규. (2011). 대학교육기관의 교육서비스품질이 학생만족, 신뢰, 몰입과 학생충성도에 미치는 영향. **고객만족경영연구**, 13(1), 129-149.
- 강만수, 하홍렬. (2011). 교육서비스품질에 대한 한국의 국립대학과 사립대학의 경쟁모델 비교. **고객만족경영연구**, 13(2), 201-219.
- 권오봉, 김계수. (2011). 대학교육의 서비스 품질, 학생 만족, 학생충성도 간의 인과관계에 관한 사례연구 : S대학을 중심으로. **인문사회과학연구**, 19, 71-98.
- 고재성. (2006). **대학 진로 서비스 평가준거 개발**. 서울대학교 대학원 박사학위논문.
- 구본길. (2011). **대학서비스에 대한 의식·조리전공 학습자인식요인이 만족과 행동의도에 미치는 영향 연구**. 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 김계수. (2011). **조사연구방법론**. 서울: 한나래아카데미.
- 김명용. (2011). **대학서비스 만족도와 인간관계가 대학생활의 질에 미치는 영향**. 동양대학교 대학원 석사학위논문.
- 김명용, 추수경, 조병학, 오성근, 권찬호, 박성종. (2001). **전문대학 현장실습교육 개선방안**. 서울: 한국전문대학교육협의회.
- 김미라, 황덕순. (2005). 국립대학 교육서비스에 대한 소비자 만족의 척도 개발: 광주·전남지역을 중심으로. **소비자학 연구**, 16(3), 25-43.
- 김성남. (2009). **대학생의 고용가능성 진단 도구 개발**. 서울대학교 대학원 박사학위논문.
- 김세희. (2003). **의복 쇼핑 성향의 개념적 구조 규명과 측정 도구 개발**. 서울대학교 대학원 박사학위논문.
- 김신희. (2011). **서비스 가치의 선행요인이 서비스가치 및 충성도에 미치는 영향에 관한 연구-대학 서비스를 중심으로**. 경성대학교 대학원 석사학위논문.
- 김양분, 류한구, 남궁지영. (2004). **교육 만족도 조사 도구 개발 연구**. 서울: 한국교육개발원.
- 김양희. (2002). **대학교육 서비스품질 요인이 학교만족 및 후속행동에 미치는 영향**. 조선대학교 대학원 석사학위논문.
- 김영중. (2007). **사회복지조사방법론**. 서울: 학지사.
- 김영환, 문수백, 홍상황. (2013). **교육 만족도 조사 도구 개발 연구**. 서울: 학지사.
- 김유경, 김미숙, 김승권. (2002). **보건복지정책 및 민원행정서비스에 관한 고객만족도 연구**. 서울: 보건사회연구원.
- 김재현. (2012). 전문대학 교육서비스와 여대생의 고용가능성의 관계. **여성연구논총**, 11, 33-62.

- 김주홍. (2009). **대학의 교육서비스 품질이 고객만족과 학교 충성도에 미치는 영향에 관한 연구**. 영남대학교 대학원 석사학위논문.
- 김주환, 김민규, 홍세희. (2009). **구조방정식모형으로 논문 쓰기**. 서울: 커뮤니케이션북스.
- 김주후. (2008). **간호연구 방법론: 측정도구**. 2008년 성인간호학회 춘계학술대회 자료집.
- 김정희, 박동진. (2012). 대학 교육서비스가 학교만족과 충성도에 미치는 영향 - A 국립대학 사례를 중심으로 -. **소비자정책교육연구**, 8(3), 47-68.
- 김지현, 이상복. (2011). 교육서비스품질이 고객만족 및 재이용에 미치는 영향에 관한 실증적 연구. **품질경영학회지**, 39(1), 155-166.
- 김하균, 박철형, 배수원, 송동효, 조용석. (2007). 교육서비스품질, 학교만족, 관계품질, 그리고 행동의도의 구조적 관계에 대한 실증적 연구: 자립형 사립고등학교 사례를 중심으로. **J. Korean Data Anal Soc**, 9(6), 1229-2354.
- 김현조. (1997). **홈쇼핑을 통한 제품의 구매선호도 변화에 대한 연구**. 동국대학교 대학원 석사학위논문.
- 김혜숙. (2004). 지각된 학교학습 환경과 직업전망이 대학생생활만족과 학업성취에 미치는 영향. **청소년학연구**, 11(3), 199-215.
- 김호동. (2000). **고등교육의 전망과 전문대학의 대응. '전문대학의 위기 어떻게 대처할 것인가'**. 서울: 한국전문대학교육협의회.
- 김호원, 이종구, 김홍유. (2011). 국내 대학 취업진로기구 운영실태 효율성 분석에 관한 연구. **생산성논집**, 25(1), 317-345.
- 나승일, 정철영, 박동열, 이해선. (2002). 전문대학 학생의 학습능력과 교육 요구. **한국농업교육학회 논집**, 34(3), 91-106.
- 류주현. (2008). **대학 교육 서비스 품질이 학생 만족과 충성도에 미치는 영향에 관한 연구 : 4년제 대학교와 전문대학의 차이점**. 건국대학교 대학원 석사학위논문.
- 문희주, 김경우, 김정, 김정수, 신봉섭. (2001). **전문대학의 다양한 교육프로그램과 운영 방안**. 서울: 한국전문대학교육협의회.
- 문희주, 오만덕, 정명화, 최인근, 김정환, 임승규. (2005). **전문대학 교육전반에 관한 학교만족도 조사연구**. 서울: 한국전문대학교육협의회.
- 박경제. (1995). **진주지역의 公共서비스와 私的서비스에 대한 주민만족도 비교연구**. 경상대학교대학원 석사학위논문.
- 박광식. (2009). 대학의 특성화 교육서비스가 학습자 만족과 취업기회에 미치는 영향. **한국비즈니스리뷰**, 2(1), 25-45.
- 박용석. (2010). **대학 교육서비스 만족요인에 관한 연구**. 경희대학교 대학원 박사학위논문.
- 박영주. (2013). **대학원의 교육 서비스품질과 서비스 개인가치가 학생만족에 미치는 영향 : 평**

생교육전공 대학원생을 중심으로. 숭실대학교 대학원 석사학위논문.

박주성, 김중호, 신용섭. (2003). 대학교육 서비스품질 요인이 학교만족, 재입학의도 및 구전효과에 미치는 영향. **마케팅연구**, 4(4), 51-74.

박행모, 문승태. (2005). 자영농고 학생들의 교육 만족도 분석. **농업교육과 인적자원개발**, 37(2), 1-18.

박행모, 문승태, 김희수. (2008). 농업계열 특성화 고등학교 학생들의 교육 만족도 분석. **농업교육과 인적자원개발**, 40(3), 33-53.

박희영. (2008). **무용단 서비스품질 측정을 위한 척도개발**. 숙명여자대학교 대학원 박사학위논문.

서울대학교 교육연구소. (1995). **교육학용어사전**. 서울: 하우동설.

손은영. (2011). 호텔·관광 전공 대학생이 지각한 교육서비스의 실행도가 대학생활적응에 미치는 영향. **한국관광학회 학술대회 및 연구논문 발표대회**, 747-760.

신현대, 이정기. (2008). **학교생활만족이 학업성취에 미치는 영향**. 한국경영교육학회 학술발표대회논문집.

송병국. (1987). **농촌성인의 생활만족도와 관련변인**. 서울대학교 대학원 석사학위논문.

송영주. (2010). 전문대학생의 학습유형 및 학습전략과 학업성취도와의 관계. **열린교육연구**, 18(4), 325-346.

송찬호. (2005). **대학교육서비스품질이 학교만족에 미치는 영향에 관한 연구 : C대학을 중심으로**. 청주대학교 대학원 석사학위논문.

신인용. (2006). **대학 교육서비스가 학교 성과와 학생의 전반적인 삶의 질에 미치는 영향**. 연세대학교 대학원 석사학위논문.

신재익, 정기한. (2007). 교육기관의 서비스품질, 학생만족, 구전 간의 관계에 관한 연구. **학습자 중심교과교육학회지**, 7(1), 231-256.

신중식, 김현진, 김상돈. (2009). 학교장의 감성적 지도성과 학교조직 개방성이 학교조직 효과성에 미치는 영향. **교육행정학연구**, 27(4), 199-224.

안경섭. (2009). **대학 시설 및 공간의 효율적인 관리를 위한 연구 : 공주대학교를 중심으로**. 공주대학교 대학원 석사학위논문.

양태식. (2005). **대학의 교육서비스 품질이 학생만족 및 추천의도에 미치는 영향**. 경기대학교 대학원 석사학위논문.

오영재, 박행모, 손준중. (2001). 대학교육의 성과에 대한 대학조직 내 제 요인들의 영향력 분석 연구. **교육행정학연구**, 19(3), 207-231.

유영미. (2011). **한국 전문대학생의 교육목표 변화에 대한 연구**. 이화여자대학교 박사학위논문.

유지선, 민선향, 허영준. (2004). **전문대학에서의 경력개발 시스템 구축 및 운영방안**. 서울: 한

국전문대학교육협의회.

- 유연숙. (2006). **교육서비스 품질이 학생만족과 진로탐색활동에 미치는 영향에 관한 연구 : 전문대학 비서학과를 중심으로**. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 유현숙, 임후남, 최정윤, 여승수, 서영인, 신현석, 고장완. (2010). **한국대학생의 학습과정 분석연구(I)**. 서울: 한국교육개발원.
- 윤성현. (2002). **21세기 대학행정 발전방안 연구 : 대학행정조직의 전문화를 중심으로**. 전남대학교 대학원 석사학위논문.
- 이건남. (2008). **고등학생의 대학전공선택 프로그램 모형 개발**. 서울대학교 대학원 박사학위논문.
- 이길순. (2001). **전문대학 학생지도와 상담, 비공업계열 신입교수워크숍 자료집**. 서울: 한국전문대학교육협의회.
- 이경철. (2004). **대학교육서비스품질이 학교만족, 대학이미지 및 긍정적 행동의지에 미치는 인과모형 연구**. **교육행정학연구**, 22(4), 287-309.
- 이경철. (2006). **대학교육서비스 평가준거가 서비스품질, 학생만족 및 행동의지에 미치는 영향에 관한 연구**. 상명대학교 대학원 박사학위논문.
- 이공섭. (2008). **학교만족에 미치는 영향요인에 관한 연구**. **경영정보연구**, 26, 231-259.
- 이난경, 유지선. (1998). **교육서비스의 품질(quality)인식에 관한 연구 : 이론/실기 수업에 따른 인식의 차이를 중심으로**. **수원여자대학교 논문집**, 24, 369-384.
- 이덕로, 이성석. (2002). **학생생활 만족도에 대한 영향요인 연구: 고객만족관점을 중심으로**. **산학경영연구**, 15, 1~24.
- 이동욱, 김강호, 김진욱. (2012). **전문대학 학생의 교육복지 강화 방안**. 서울: 한국전문대학교육협의회.
- 이석열, 이재하. (2007). **대학생의 교육만족도 조사 연구**. **남서울대학교 논문집**, 13(1), 201-223.
- 이성호. (1987). **대학교육과정**. 서울: 연세대학교 출판부.
- 이승근. (2012). **전문대 졸업생의 진로결정 및 취업유지 영향요인에 관한 연구**. 백석대학교 대학원 박사학위논문.
- 이영진. (2010). **대학서비스 만족도의 핵심요인에 관한 연구 : 한국학생과 외국학생의 비교**. 국민대학교 대학원 석사학위논문.
- 이영희. (2000). **교육서비스 질의 측정과 평가에 관한 연구**. **고객만족경영연구**, 2(2), 21-46.
- 이윤정. (2004). **취업기혼여성의 직무스트레스 측정도구 개발 - 유통업 종사자를 중심으로 -**. 서울대학교 대학원 박사학위논문.
- 이용기. (1998). **시장지향성의 영향요인과 결과와의 인과관계: 국내 전문대학을 중심으로**. 경

영학연구, 27(3), 729-757.

- 이인학. (2007). **한국 전문대학의 교육여건 및 발전방안에 대한 교수·학생 만족도와 인식분석**. 계명대학교 대학원 박사학위논문.
- 이종범. (2005). **초등학생 진로발달 검사도구의 개발 및 타당화**. 서울대학교 대학원 박사학위논문.
- 이종승. (2005). **표준화 심리검사**. 서울: 교육과학사.
- 이태용, 김수진, 조송현. (2010). 전문대학 체육전공자의 인지된 교육서비스품질이 서비스가치 및 학생만족에 미치는 영향. **한국콘텐츠학회논문지**, 10(1), 381-390.
- 이학식, 김영. (1999). 서비스 품질과 서비스 가치. **한국마케팅 저널**, 1(2), 77-99.
- 임언, 최동선, 강혜영. (2006). **대학 취업지원기능 확충사업 효과분석 및 개선방안 연구**. 서울: 한국직업능력개발원.
- 임인재. (1990). **교육, 심리, 사회연구를 위한 통계방법**. 서울: 박영사.
- 임인재, 김신영, 박현정. (2003). **심리측정의 원리**. 서울: 학연사.
- 전도현. (2010). **전문대학생 취업진로지도 방안연구 : 오산대학을 중심으로**. 경기대학교 대학원 석사학위논문.
- 정대범. (2001). **우리나라 전문대학의 효율성 평가 연구 : Delphi/AHP/DEA 혼합모형을 이용한 상대적 효율성을 중심으로**. 연세대학교 대학원 박사학위논문.
- 정기한, 정현화, 신재익. (2010). 대학교육서비스품질이 학생만족, 몰입과 구전, 기부의향에 미치는 영향. **학습자중심교과교육학회지**, 10(2), 371-406.
- 정명화, 이광용, 신경숙. (2008). **전문대학생 기초학습능력 진단도구 적용 및 목표기준개발**. 서울: 한국전문대학교육협의회 연구.
- 정은정. (2012). **기업 내 전략적 인적자원개발의 측정도구 개발**. 고려대학교 대학원 박사학위논문.
- 정유리. (2008). **교육서비스품질이 소비자 만족과 학교 충성도에 미치는 영향 : 관광관련학과 특수대학원생을 중심으로**. 순천향대학교 대학원 석사학위논문.
- 정유리, 차석빈. (2008). **교육서비스품질, 학생만족 및 학교충성도간 관계 연구 : 관광관련학과 특수대학원생을 중심으로**. **대한관광경영학회 관광연구**, 23(2), 139-155.
- 정철영. (2002). **농업 진로검사도구 개발을 위한 기초연구**. **한국직업교육학회**, 34(4), 59-82.
- 조봉섭. (2012). **대학서비스가 학생만족과 대학에 대한 태도에 미치는 영향 : C대학을 중심으로**. 창원대학교 대학원 석사학위논문.
- 조승철. (2008). **대학서비스 수준과 학생의 대학에 대한 태도와의 관계**. 홍익대학교 대학원 석사학위논문.

- 진영학. (2012). **정보과학 창의적 성향 검사도구 개발**. 한국교원대학교 대학원 박사학위논문.
- 최규환. (2008). 관광분야 대학교육서비스 평가에 관한 구조적 관계 연구. **관광학연구**, 32(2), 13-37.
- 최덕철, 이경오. (2000). 대학교육서비스 마케팅모형 구축에 관한 연구. **한국마케팅학회**, 6, 339-366.
- 최명철. (2004). **관광교육 서비스 품질과 참여자 관계성이 고객만족에 미치는 영향에 관한 연구**. 동아대학교 대학원 석사학위논문.
- 최석현. (2011). 전문대학에 대한 인식 차이 분석 : Q-방법론을 중심으로. **한국공학예술헌회 논문지**, 3(1), 73-82.
- 최이규. (2006). **구조방정식모형**. 서울: 무역경영사.
- 최정운, 이정미, 정진철, 성태제. (2007). **한국대학의 질적 수준 분석 연구(I)**. 서울: 한국교육개발원.
- 최정운, 이정미, 정진철, 성태제. (2008). **한국대학의 질적 수준 분석 연구(II)**. 서울: 한국교육개발원.
- 탁진국. (1996). **심리검사: 개발과 평가방법의 이해**. 서울: 학지사.
- 하혜숙. (2000). **대학생의 學科(學部)滿足과 學校滿足에 관한 연구**. 서울대학교 대학원 석사학위논문.
- 한국고용정보원. (2009). **전문대학 직업진로지도 실태조사 보고서**. 서울: 한국고용정보원.
- 한국교육개발원. (2012a). **교육통계연보(2009~2012)**. 서울: 한국교육개발원.
- 한국교육개발원. (2012b). **2012 OECD 교육지표**. 서울: 한국교육개발원.
- 한국교육개발원. (2013). **교육통계연보**. 서울: 한국교육개발원.
- 한국심리학회. (2002). **심리검사 제작 및 사용 지침서**. 서울: 중앙적성출판사.
- 한국전문대학교육협의회. (2009). **전문대학교육 30년사**. 서울: 한국전문대학교육협의회.
- 한준상. (1996). **학교 스트레스**. 서울: 연세대학교 출판부.
- 홍선경. (2003). **대학 행정 서비스에 대한 이용자와 제공자의 인식 차이**. 경희대학교대학원 석사학위논문.
- 황광모, 조정현, 정명화, 최석현, 나지연. (2011). **전문대학 수업연한 다양화에 대비한 교육내실화 방안 연구**. 서울: 한국전문대학교육협의회.
- 황인호. (2005). **교육서비스 품질의 측정과 학생만족의 구조적 인과관계에 관한 연구**. 경상대학교 대학원 박사학위논문.
- 황아란. (2003). 행정서비스 조사방법론의 비판적 검토-종합만족도 측정의 개선방안을 중심으로. **정부학연구**, 9(2), 32-56.
- 황여정. (2005). **일반계 고등학생의 학교만족도 영양요인에 관한 구조적 분석**. 고려대학교 대학원 석사학위논문.

- 황재규. (2011). 전문대학생용 학습전략 척도개발 및 타당화. *상담학연구*, 12(5), 1833-2068.
- 황해용. (2000). 대학 마케팅전략 수립을 위한 교육서비스 만족도에 관한 연구 : K대학교 2캠퍼스를 중심으로. 고려대학교 대학원 석사학위논문.

- Astin, A. W. (1993). *What matters in college? Four critical years revisited*. San Francisco: Jossey Bass.
- Bitner, M. (1992). Servicescapes: The impact of physical surroundings on customers and employees. *Journal of Marketing*, 56, 57-71.
- Bryant, J.D. (2006). Selecting at-risk readers in first grade for early intervention: A two-year longitudinal study of decision rules and procedures. *Journal of Educational Psychology*, 98, 394-409.
- Chen, M. H. Hsiao & S. Y. Lee. (2005). Automatic Closed Caption Detection and Filtering in MPEG Videos. *Journal of Information Science and Engineering*.
- Chickering, A. W., & Gamson, Z. F. (1987). Seven principles for good practice in undergraduate education. *AAHE Bulletin*, 39(7), 3-7.
- Churchill. (1979). A paradigm for developing better measures of marketing constructs. *Journal of Marketing Research*, 16, 64-73.
- Crocker, L. & Algina, J. (1986). *Introduction to Classical and Modern Test Theory*. Harcourt Brace Jovanovich College Publishers: Philadelphia.
- Dawis, R. V. (1987). Scale construction. *Journal of Counseling Psychology*, 34, 481-489.
- Delbecq, A. L., Van de Ven, A. H., & Gustafson, D. H. (1975). *Group techniques for program planning*. Glenview, IL: Scott, Foresman, and Co.
- Dalkey, N. C. (1969). An experimental study of group opinion. *Futures*, 1(5), p.408-426.
- Dickson, G. L. (1995). *Philosophical orientation of qualitative research In Textbook of Principles and practice of nursing research*. ed. Talbot. L.A. Mosby. St.Louis.
- Eagle Lynne, B. R. (2007). Are students customers? TQM and marketing perspectives. *Quality Assurance in Education*, 15(1), 44-60.
- Elliott, K. M. & Shin, D. (2002). Student Satisfaction: An alternative approach to assessing this important concept. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 24(2), 197-209
- Faruky, Uddin & Hossain (2012). Students' Satisfaction: A Study among Private University Students of Bangladesh. *World Journal of Social Sciences*, 2(4), 138-149.
- Gable, Robert K. & Wolf, Marian B. (1993). *Instrument development in the affective domain: Measuring attitudes and values in corporate and school settings*. Boston: Kluwer

Academic Publishers.

- Geroge, D. & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference*. 11.0 update(4th ed). Boston: Allyn & Bacon.
- Gies, J. L. & Cote, J. A. (2000). Defining consumer satisfaction. *Academy of Marketing Science Review*, 1-7.
- Grossman, Sanford J. (1988). An Analysis of the Implications for Stock and Futures Price Volatility of Program Trading and Dynamic Hedging Strategies, *The Journal of Business, University of Chicago Press*, 61(3), 275-98, July.
- Hamidah et al (2004). *Kajian mengenai tahap kualiti pendidikan tinggi dari perpektif pelajar di Universiti Teknologi Malaysia*. Pusat Pengajian Penyelidikan. University Teknolgi Malaysia. Monograph, 75017.
- Hartman, D. E., & Schmidt, S. L. (1995). Understanding student/alumni satisfaction from a consumer's perspective: The effects of institutional performance and program outcomes. *Research in Higher Education*, 36(2), 197-217.
- Hill, F. M. (1995). Managing service quality in higher education: the role of the student as primary consumer, *Quality Assurance in Education*, 3(3), p.10-21.
- Huebner, E. S. (1994). Preliminary development and validation of a multidimensional life satisfaction scale for children. *Psychological Assess*, 6, 149-158.
- Ishak et al. (1999). *Perlakuan pengguna*. Petaling Jaya: Sprintprint Prentice Hall.
- Kaiser, H. F. (1974). An index of factorial simplicity. *Psychometrika*, 39, 31-36.
- Kevin. (2002). Key Determinants of Student Satisfaction. *Journal of College Student Retention*, 4(3), p.271-279.
- Kline, R. B. (2011). *Convergence of structural equation modeling and multi level modeling*. In M. Williams & W. P. Vogt (Eds.), *Handbook of methodological innovation* (p. 562~589). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Kuh, G. D. (2005). *Imagine asking the client: Using student and alumni surveys for accountability in higher education*. In J. C. Burke and associates, *Achieving accountability in higher education: Balancing public, academic, and market demands* (pp. 148-172). San Francisco: Jossey-Bass.
- Kuh, G. D., Kinzie, J., Buckley, J. A., Bridges, B. K., & Hayek, J. C. (2006). *What matters to student success: A review of the literature*. Paper presented at the The National Symposium on Postsecondary Student Success: Spearheading a Dialogue on Student Success, Washington, DC.
- Kotler, P. & Clarke, R. N. (1987). *Marketing for health care organizations*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

- Krejcie, R. V. & Morgan, D. M. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological measurement*, 30, p.607-610.
- Kuh, George D. (2001). *The National Survey of Student Engagement: Conceptual Framework and Overview of Psychometric Properties*. Indiana University Center for Postsecondary Research and Planning.
- Lassar, W. M., Manolis, C., & Winsor, R. D. (2000). Service quality perspectives and satisfaction in private banking, *Journal of Service Marketing*, 14(3), 244-271.
- Lijuan Zhai. (2012). Initial Validation of an Instrument to Measure Community College Student Satisfaction. *Community college journal of research and practice*, 36(1), 47-58.
- Lowman, R. L., & Williams, R. E. (1987). Validity of self-rating of abilities and competencies., *Journal of Vocational Behavior*, 31, 1-13.
- Medley, M., (1976). Satisfaction with Life among Persons Sixty five Years and Older. *Journal of Gerontology*, 31, 448-455.
- Marks, D.F. (2000). *The Psychology of the Psychic (second edition)*. Amherst, New York: Prometheus Books.
- Marzo, Navarro, Marta, P. I. & Pilar Rivera Torres. (2005). A new management element for universities: satisfaction with the offered courses, *International Journal of Educational Management*, 19(6), 505-526.
- Miller, W. Wade. (2003). Best practices for articulation between community colleges and universities. *NACTA Journal*. 47(1). 67.
- Nunnally, J. C. (1967). *Psychometric Theory*. New York: McGraw-Hill.
- Oliveira, H. & Ferreira, R. (2009). *Estudo exploratório sobre perspectivas e práticas de professores de Matemática, do ensino secundário, no domínio do ensino da Estatística*. Proceedings of XIX EIEM. Vila Real, Portugal: SPCE.
- Parasuraman, Zeithaml, & Berry. (1988). SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(Spring), 12-40.
- Pascarella, E. (2001). Using student self-reported gains to estimate college impact: A cautionary tale. *Journal of College Student Development*, 42(5), p.488-492.
- Pete, William Snyder, Jr. (1990). *Modeling Consumer Satisfaction, Determinants of Satisfaction*, The University of North Carolina at Chapel Hill.
- Rust, Roland T. & Richard L. Oliver (1994). "Service Quality: Insights and Managerial Implications from the Frontier," in *Service Quality: New Directions in Theory and Practice*, Roland T. Rust and Richard L. Oliver (Eds.), Thousand Oaks, CA: Sage Publications, p.1-19.

- Sara L., and Kathleen A. Krentler. 2006. Measuring Student Expectations and Their Effects on Satisfaction: The Importance of Managing Student Expectations. *Journal of Marketing Education*. 28(3), 254-264.
- Schertzer, C. B. & Schertzer, S. M. B. (2004). Student satisfaction and retention: a conceptual model. *Journal of Marketing for Higher Education*, 14(1),p.79-91.
- Sigala, M & Baum, T. (2003). Trends and issues in tourism and hospitality higher education: Visioning the future. Tourism and Hospitality Research. *The Surrey Quarterly Review*, 4(4), p.367-376.
- Simpson, Penny M. & Judy, A. Siguaw. (2000). Student Evaluations of Teaching: An Exploratory Study of the Faculty Response, *Journal of Marketing Education*, 22(December), 199-213.
- Schuh, M. Lee Upcraft & Associates (2000). *Assessment Practice in Student Affairs: An Applications Manual*.
- Stevens, S. S. (1946). On the theory of scales of measurement. *Science*, 103, 677-680.
- Stone, M. A. & Thomson, S. (1987). How Far Can Marketing be applied within the Further Education Sector? *The Quarterly Review of Marketing*, 16-19.
- Thorhallur, Gudlaugsson. (2009). Service Quality and Universities. *Institute of Business Research Working paper series*, 9(1), 1-54.
- Tinto, V. (1987). *Leaving College*. Chicago: University of Chicago Press.
- Tyran, C. K., & Ross, S. C. (2006). Service Quality Expectations and Perceptions: Use of the SERVQUAL Instrument for Requirements Analysis. *Issues in Information Systems*, 7(1), 357-362.
- Venkatraman, S. (2007). Autonomic Mobile Agent Architecture for Multimedia Applications Perspectives and Challenges, *Association of Computing Machinery New Zealand*, 3(1), p.2-13.
- Walsh, W. B. & Betz, N. E. (1995). *Tests and assessment*. (3rd ed.). Englewood Cliffs, N.J.: Prentice Hall.
- Wendorf, C. A., & Alexander, S. (2005). The influence of individual- and class-level fairness-related perceptions on student satisfaction. *Contemporary Educational Psychology*, 30, 190-206.
- Westbrook, R. A. & Oliver R. L. (1991). The Dimensionality of Consumption Emotion Patterns and Consumer Satisfaction. *Journal of Consumer Research*, 18, p.84-91
- Williams, James. (2002). Student Satisfaction; a British model of effective use of student feedback in quality assurance and enhancement. *14th International Conference on Assessment and Quality in Higher Education*.
- Workman, Engelland, Brian T., Letty & Mandeep Singh (2000). A Scale to Assess Service Quality Delivered by University Career Services Centers. *Journal of Marketing Education*, December.

[부록 2] '전문대학생의 학교만족도 측정도구' 문항 개발을 위한 면담지

**‘전문대학생의 학교만족도 측정도구’
문항 개발을 위한 면담지**

1. 학교(전문대학)가 학생의 대학생활을 위해 제공하는 서비스에 만족하고 있습니까?
만약 그렇다면 어떤 점에서 만족하고 있습니까?
2. 전문대학과 4년제 대학의 차이는 무엇이라고 생각합니까? 전문대학이 4년제 대학과
비교하여 차별적으로 제공하는 서비스는 무엇이라고 생각하십니까?
3. 전문대학생의 학교만족도를 측정하기 위해서는 어떠한 내용이 포함될 필요가 있습니
까? (예, 수업, 교수, 시설, 취업 등)
4. 앞으로 대학이 어떠한 서비스를 제공하면 더욱 만족하시겠습니까?
5. 학교만족과 관련하여 기타의견이 있습니까?

II. 다음은 귀하의 일반적인 특성에 관한 문항입니다. 해당 번호에 ○ 또는 √ 표시해
주시기 바랍니다.

1. 귀하의 성별은? ① 남자 ② 여자
2. 귀하의 연령은? (세)
3. 귀하의 학년은? ① 1학년 ② 2학년 ③ 3학년
4. 귀하의 전공은? ① 인문사회계열 ② 자연과학계열 ③ 공학계열 ④예체능계열

☆ 귀한 시간을 내시어 성실히 응답해주셔서 진심으로 감사드립니다. ☆

[부록 3] 델파이 자문위원 승낙서

델파이 자문위원 승낙서

※귀 연구의 취지에 따라 자문위원 위촉을 승낙합니다.

성명			
연령	30대(), 40대(), 50대(), 60대()		
전공			
관심분야	1. 2. 3.		
최종학력	학사(), 석사(), 박사()		졸업(), 졸업예정()
교육경력	약 () 년		
연락처	대학명 :		학과명 :
	핸드폰 :		사무실 전화번호 :
	이메일 :		
※2차 델파이 조사지를 이메일로 받고자 하시는 분은 ()안에 ✓표시하여 주시기 바랍니다.			

**‘전문대학생의 학교만족도 측정도구 개발’을 위한
1차 델파이 조사를 위한 설문지**

안녕하십니까? 바쁘신 중에도 귀한 시간을 할애해 주셔서 진심으로 감사드립니다. 저는 서울대학교 농업생명과학대학 농산업교육과에서 이번학기에 박사학위 논문을 준비하고 있는 손경욱입니다.

전문대학은 산업화시대를 거치면서 산업인력 양성에 매진하여 국가의 인적자원개발에 이바지 해 왔습니다. 그러나 지식기반사회의 도래에 따른 직업세계의 다변화, 고등교육의 보편화, 학령인구의 감소 등 사회환경의 변화로 인하여 오늘날의 전문대학은 역할과 기능면에서 심각한 정체성 위기에 직면해있으며, 아울러 학령인구의 급속한 감소 등 고등교육기관간 경쟁 또한 가속화되고 있습니다. 이러한 외부 환경 변화 등으로 인하여 많은 전문대학은 신입생 유치에 혼신의 노력을 기울이고 있으며, 일부 대학에서는 과도한 홍보와 부적절한 방법 등을 동원한 비정상적인 학생유치 과열현상도 나타나고 있습니다. 그러나 대학들의 이러한 대외적인 노력도 중요하지만 재학생의 학교에 대한 만족도를 향상시켜 학교에 대한 충성도(모교추천, 모교 홍보 등)를 높이고, 그로 인해 학생 보유 및 신입생 유치에 영향을 주는 선순환 구조를 형성할 필요가 있습니다(Thorhallur, 2009).

따라서 재학생의 학교만족도를 향상하기 위한 첫걸음으로 현재 전문대학 재학생들이 자신의 학교에 대해 얼마나 만족하고 있는지를 측정할 필요가 있습니다. 그러나 아직까지 체계적이고, 과학적인 방법으로 전문대학생을 대상으로 학교만족도를 측정하는 도구가 개발되어있지 않은 실정입니다. 따라서 본 연구에서는 전문대학생의 학교만족도 측정을 위한 표준화 도구를 개발코자 하오며, 이를 위해서는 측정도구의 하위영역을 설정하기 위한 작업이 선행되어야 합니다.

이 설문지는 연구자가 선행연구를 토대로 구안한 전문대학생의 학교만족의 개념과 하위영역의 타당성을 검증하고 관련 전문가의 의견을 바탕으로 연구자가 설정한 개념 및 하위영역에 대한 수정 및 보완 작업이 이루어질 예정입니다. 여러 가지로 많이 바쁘신줄 아오나 델파이 위원님의 적극적이고 신속한 협조를 간곡히 부탁드립니다. 위원님의 건강과 행복을 기원하오며, 다시한번 협조해주심에 진심으로 감사드립니다.

2013년 10월 30일

서울대학교 대학원 농산업교육과

박사과정 손 경 욱

지도교수 정 철 영

※이 설문지(1차 델파이 설문지)는 내일(2013년 10월 31일, 목)까지 이메일(kosohn@kcce.or.kr)로 회신을 부탁드립니다.

※ 설문내용과 관련하여 문의하실 사항이나 궁금하신 점이 있으시면 연락주시기 바랍니다.

- 문의 및 연락처 : 02-364-1579 / mobile : 010-6211-**** / mail : kosohn@kcce.or.kr

전문대학생의 학교만족도 측정도구 개발 조사내용에 대한 안내

이 연구는 전문대학생의 학교만족도 측정도구를 개발하는 것을 연구목적으로 하고 있습니다. 이를 위해 전문대학생의 학교만족도의 개념과 하위영역을 구안하고, 이를 토대로 측정도구를 개발하는 과정을 진행하고 있습니다. 선행연구에 대한 이론적 고찰을 토대로 추출한 전문대학생의 학교만족도의 개념 및 하위영역에 대한 정의를 제시하면 다음과 같습니다.

□ 전문대학생의 학교만족도의 개념

- 전문대학생의 학교만족도의 개념은 ‘공급자인 전문대학이 수요자인 학생의 교육목적 달성을 위하여 제공하는 교육 지원, 진로 및 취업 지원, 행정 지원, 물리적 환경 지원을 통한 종합적인 서비스에 대해서 전문대학생이 학교에 대해 느끼는 감정적 태도 및 주관적 인식 정도’를 의미한다.

□ 전문대학생의 학교만족도의 구성 영역

- **교육 지원** : 전문대학이 학생의 교육목적 달성을 위하여 교육과정, 수업, 교수를 통해 제공하는 서비스에 대한 전문대학생의 만족 정도를 의미한다. 즉, 이 연구에서는 교육과정의 편성과 운영, 수업의 내용과 방법, 과제와 평가 그리고 교수의 강의능력 및 교수의 학생과의 관계에 대한 전문대학생의 만족 정도를 포괄한다.
- **진로 및 취업 지원** : 전문대학이 학생의 교육목적 달성을 위하여 진로 프로그램 및 상담과 취업 프로그램 및 상담을 통해 제공하는 서비스에 대한 전문대학생의 만족 정도를 의미한다. 즉, 이 연구에서는 진로 프로그램과 진로 상담 그리고 취업 프로그램과 취업 상담에 대한 전문대학생의 만족 정도를 포괄한다.
- **행정 지원** : 전문대학이 학생의 교육목적 달성을 위하여 학사행정과 직원을 통해 제공하는 서비스에 대한 전문대학생의 만족 정도를 의미한다. 즉, 이 연구에서는 행정처리, 등록금과 장학제도 그리고 직원의 전문성과 태도에 대한 전문대학생의 만족 정도를 포괄한다.

- **물리적 환경 지원** : 전문대학이 학생의 교육목적 달성을 위하여 교육 시설 및 기자재와 캠퍼스 환경을 통해 제공하는 서비스에 대한 전문대학생의 만족 정도를 의미한다. 즉, 이 연구에서는 교육 시설과 기자재 그리고 캠퍼스 내·외부 환경에 대한 전문대학생의 만족 정도를 포괄한다.

□ **전문대학생의 학교만족도의 하위영역에 대한 개념 정의**

영역	하위영역	개념 정의
교육 지원	교육과정	교육과정의 편성과 운영 등에 대한 전문대학생의 만족 정도
	수업	수업내용과 방법, 과제와 평가 등에 대한 전문대학생의 만족 정도
	교수	교수의 강의능력, 교수의 학생과의 관계 등에 대한 전문대학생의 만족 정도
진로 및 취업 지원	진로 프로그램 및 상담	진로 프로그램과 진로 상담 등에 대한 전문대학생의 만족 정도
	취업 프로그램 및 정보	취업 프로그램과 취업 정보 등에 대한 전문대학생의 만족 정도
행정 지원	학사행정	행정처리 및 등록금과 장학제도 등에 대한 전문대학생의 만족 정도
	직원	직원의 전문성과 태도 등에 대한 전문대학생의 만족 정도
물리적 환경 지원	교육 시설 및 기자재	교육 시설(강의실, 실험실, 도서관 등)과 기자재 등에 대한 전문대학생의 만족 정도
	캠퍼스 환경	캠퍼스의 내부 환경과 외부 환경 등에 대한 전문대학생의 만족 정도

델파이 1차 조사를 위한 설문지

1. '전문대학생의 학교만족도' 의 정의에 대한 의견

전문대학생의 학교만족도의 정의에 대하여 연구자가 기술한 개념이 타당하다고 생각하는 정도를 표시해주시고, 재진술이 필요하다면 아래 빈칸을 활용하여 작성을 부탁드립니다.

'전문대학생의 학교만족도'에 대한 학교만족의 정의					
전문대학생의 학교만족도의 개념은 '공급자인 전문대학이 수요자인 학생의 교육목적 달성을 위하여 제공하는 교육 지원, 진로 및 취업 지원, 행정 지원, 물리적 환경 지원을 통한 종합적인 서비스에 대해서 전문대학생이 학교에 대해 느끼는 감정적 태도 및 주관적 인식 정도'를 의미한다.					
타당성 정도	전혀 타당하지않음	타당하지않음	보통	타당함	매우타당함
	①	②	③	④	⑤
재진술 :					

II. ‘전문대학생의 학교만족도’에 대한 학교만족의 영역 및 하위영역에 대한 의견

1. ‘전문대학생의 학교만족도’의 영역 구분에 대한 의견

본 연구에서는 선행연구를 분석하여 전문대학생의 학교만족도를 4가지 영역으로 구분하였습니다. 연구자가 제시한 각 영역이 ‘전문대학생의 학교만족도’를 구성하는 하위영역으로 얼마나 타당한지에 대해 해당하는 번호에 표시하여 주시고, 의견란에는 전문대학생의 학교만족도를 구성하는 영역에서 누락되어 있거나 추가될 필요가 있는 영역이나 명칭 등에 대한 의견이 있으시면 아래 빈칸에 기재해 주시기 바랍니다.

‘전문대학생의 학교만족도’의 영역

타당성 정도				
전혀 타당하지 않음	타당하지 않음	보통	타당함	매우 타당함

교육 지원	전문대학이 학생의 교육목적 달성을 위하여 교육과정, 수업, 교수를 통해 제공하는 서비스에 대한 전문대학생의 만족 정도	1	2	3	4	5
□ 의견 :						
진로 및 취업 지원	전문대학이 학생의 교육목적 달성을 위하여 진로 프로그램 및 상담과 취업 프로그램 및 정보를 통해 제공하는 서비스에 대한 전문대학생의 만족 정도	1	2	3	4	5
□ 의견 :						
행정 지원	전문대학이 학생의 교육목적 달성을 위하여 학사행정과 직원을 통해 제공하는 서비스에 대한 전문대학생의 만족 정도	1	2	3	4	5
□ 의견 :						
물리적 환경 지원	전문대학이 학생의 교육목적 달성을 위하여 교육시설 및 기자재와 캠퍼스 환경을 통해 제공하는 서비스에 대한 전문대학생의 만족 정도	1	2	3	4	5
□ 의견 :						

<p>‘전문대학생의 학교만족도’의 영역 구분과 관련하여 전반적인 의견이나 추가할 사항이 있으시면 자유롭게 기술해 주시기 바랍니다.</p>

2. 전문대학생의 학교만족도의 하위영역 설정에 대한 의견

<p>본 연구에서는 전문대학생의 학교만족도의 각 영역에 대해 2~3개의 하위영역을 설정하고 있습니다. <u>각 하위영역이 각각의 영역을 구성하는 하위영역으로 타당한지에 대해 해당하는 번호에 표시</u>해 주시고, 의견란에는 각각의 영역에 추가될 필요가 있는 하위영역이나 명칭, 내용 등에 대한 의견이 있으시면 기재해 주시기 바랍니다.</p>
--

‘전문대학생의 학교만족도’의 영역		타당성 정도				
		전혀 타당하지 않음	타당하지 않음	보통	타당함	매우 타당함
교육 지원	• 교육과정 : 교육과정의 편성과 운영 등에 대한 전문대학생의 만족 정도	1	2	3	4	5
		1	2	3	4	5
	• 수업 : 수업의 내용과 방법, 과제와 평가 등에 대한 전문대학생의 만족 정도	1	2	3	4	5
		1	2	3	4	5
	• 교수 : 교수의 강의능력 및 교수의 학생과의 관계 등에 대한 전문대학생의 만족 정도	1	2	3	4	5
		1	2	3	4	5
□ 의견 :						

진로 및 취업 지원	• 진로 프로그램 및 상담 : 진로 프로그램과 진로 상담 등에 대한 전문대학생의 만족 정도	1	2	3	4	5
		1	2	3	4	5
	• 취업 프로그램 및 정보 : 취업 프로그램과 취업 정보 등에 대한 전문대학생의 만족 정도	1	2	3	4	5
		1	2	3	4	5
□ 의견 :						

행정 지원	• 학사행정 : 행정처리, 등록금과 장학제도 등에 대한 전문대학생의 만족 정도	1	2	3	4	5
		1	2	3	4	5
	• 직원 : 직원의 전문성과 태도 등에 대한 전문대학생의 만족 정도	1	2	3	4	5
		1	2	3	4	5
□ 의견 :						

물리적 환경 지원	• 교육 시설 및 기자재 : 교육 시설과 기자재 등에 대한 전문대학생의 만족 정도	1	2	3	4	5
		1	2	3	4	5
	• 캠퍼스 환경 : 캠퍼스 내·외부 환경 등에 대한 전문대학생의 만족 정도	1	2	3	4	5
		1	2	3	4	5
□ 의견 :						

**‘전문대학생의 학교만족도 측정도구 개발’을 위한
2차 델파이 조사를 위한 설문지**

델파이 위원님, 안녕하십니까?

바쁘신 중에도 1차 델파이 설문지에 신속하고, 성실히 응답해주셔서 진심으로 감사드립니다.

1차 델파이 설문지를 통해 얻어진 내용들을 토대로 델파이 위원님의 의견이 최대한 반영될 수 있도록 2차 델파이 설문지를 구성하였습니다.

2차 델파이 설문지에는 1차에서 응답해주신 델파이 위원님의 의견을 종합적으로 제시하기 위해 각 문항별 중앙치(전체 사례를 1/2로 나누는 점, Md로 표시)와 사분점간 범위(전체 응답의 하위 25%와 상위 25%를 제외한 나머지 응답 범위, 【】로 표시), 그리고 위원님께서 1차에 응답하셨던 항목(*로 표시)을 해당 영역 응답란의 앞쪽에 제시하였습니다. 구체적인 사항들은 설문 내용 앞에 설명해 놓았으므로 그 부분을 참고하셔서 응답해주시기 바랍니다.

여러 가지로 많이 바쁘신 중에 급하게 부탁드려 송구스러운 마음이 가득하나, 다시 한번 위원님의 신속하고, 적극적인 협조를 간곡히 부탁드립니다. 늘 건강하시고, 행복하시기를 기원합니다.
감사합니다.

2013년 11월 1일

서울대학교 대학원 농산업교육과
박사과정 손 경 옥
지도교수 정 철 영

※ 설문내용과 관련하여 문의하실 사항이나 궁금하신 점이 있으시면 연락주시기 바랍니다.

- 문의 및 연락처 : 02-364-1579 / mobile : 010-6211-**** / mail : kosohn@kcce.or.kr

‘전문대학생의 학교만족도 측정도구 개발’ 1차 델파이 조사 결과 반영 사항

- 1차 델파이 분석 결과와 위원님들께서 의견란에 써주신 다양한 의견들 가운데 의미있거나 공통적으로 제기된 문제점들을 2차 델파이 질문지에 반영하였습니다.
- 1차 델파이 분석 결과 ‘전반적으로 영역의 구성은 타당하다는 의견’과 ‘용어가 좀더 명료하게 재진술 될 필요가 있다는 의견’에 대한 내용이 있었습니다.
- 이상이 내용들을 반영한 결과(빨간색 글씨로 표시)를 제시하면 다음과 같습니다.

□ 전문대학생의 학교만족도의 개념

- 전문대학생의 학교만족도의 개념은 ‘공급자인 전문대학이 수요자인 학생의 교육목적 달성을 위하여 제공하는 교육 지원, 진로 및 취업 지원, 행정 지원, 물리적 환경 지원을 통한 종합적인 서비스에 대해서 전문대학생이 학교에 대해 느끼는 감정적 태도 및 주관적 인식 정도’를 의미한다.

▶ 전문대학생의 학교만족도의 개념은 ‘전문대학이 학생의 교육목적 달성을 위하여 제공하는 교육 지원, 진로 및 취업 지원, 행정 지원, 물리적 환경 지원을 통한 서비스에 대해서 전문대학생이 학교에 대해 느끼는 태도 및 인식 정도’를 의미한다.

(‘공급자인, 수요자인’ , ‘종합적인’ , ‘감정적, 주관적’ 삭제)

1. 전문대학생의 학교만족도의 영역 구분

영역	개념정의
교육 지원	<p>전문대학이 학생의 교육목적 달성을 위하여 교육과정, 수업, 교수를 통해 제공하는 서비스에 대한 전문대학생의 만족 정도</p> <p>☐전문대학이 학생의 교육목적 달성을 위하여 교육과정, 수업, 교수를 통해 제공하는 서비스에 대한 학생의 만족 정도 ('전문대' 삭제)</p>
진로 및 취업 지원	<p>전문대학이 학생의 교육목적 달성을 위하여 진로 프로그램 및 상담과 취업 프로그램 및 상담을 통해 제공하는 서비스에 대한 전문대학생의 만족 정도를 의미한다.</p> <p>☐전문대학이 학생의 교육목적 달성을 위하여 진로 프로그램 및 진로 상담과 취업 프로그램 및 취업 정보를 통해 제공하는 서비스에 대한 학생의 만족 정도 ('진로' 추가, '상담'을 '정보'로 명칭 변경, '전문대' 삭제)</p>
행정 지원	<p>전문대학이 학생의 교육목적 달성을 위하여 학사행정과 직원을 통해 제공하는 서비스에 대한 전문대학생의 만족 정도</p> <p>☐전문대학이 학생의 교육목적 달성을 위하여 학사행정과 직원을 통해 제공하는 서비스에 대한 학생의 만족 정도 ('전문대' 삭제)</p>
물리적 환경 지원	<p>전문대학이 학생의 교육목적 달성을 위하여 교육 시설 및 기자재와 캠퍼스 환경을 통해 제공하는 서비스에 대한 전문대학생의 만족 정도를 의미한다.</p> <p>☐전문대학이 학생의 교육목적 달성을 위하여 교육 시설 및 기자재와 캠퍼스 환경을 통해 제공하는 서비스에 대한 학생의 만족 정도 ('전문대' 삭제)</p>

2. 전문대학생의 학교만족도의 하위영역 설정에 대한 의견

영역	하위영역	개념 정의
교육 지원	교육과정	교육과정의 편성과 운영 등에 대한 전문대학생의 만족 정도 ▶교육과정의 편성과 운영 등에 대한 학생의 만족 정도 (‘전문대’ 삭제)
	수업	수업내용과 방법, 과제와 평가 등에 대한 전문대학생의 만족 정도 ▶수업내용과 방법, 과제와 평가 등에 대한 학생의 만족 정도 (‘전문대’ 삭제)
	교수	교수의 강의능력, 교수의 학생과의 관계 등에 대한 전문대학생의 만족 정도 ▶교수의 강의능력, 학생과의 관계 등에 대한 학생의 만족 정도 (‘교수의’, ‘전문대’ 삭제)
진로 및 취업 지원	진로 프로그램 및 진로 상담	진로 프로그램과 진로 상담 등에 대한 전문대학생의 만족 정도 ▶진로 프로그램과 진로 상담 등에 대한 학생의 만족 정도 (‘전문대’ 삭제)
	취업 프로그램 및 취업 정보	취업 프로그램과 취업 상담 등에 대한 전문대학생의 만족 정도 ▶취업 프로그램과 취업 정보 등에 대한 학생의 만족 정도 (‘전문대’ 삭제, ‘상담’을 ‘정보’로 명칭 변경)
행정 지원	학사행정	행정처리 및 등록금과 장학제도 등에 대한 전문대학생의 만족 정도 ▶행정처리 및 등록금과 장학제도 등에 대한 학생의 만족 정도 (‘전문대’ 삭제)
	직원 및 조교	직원의 전문성과 학생에 대한 태도 등에 대한 전문대학생의 만족 정도 ▶직원 및 학과 조교의 전문성과 태도 등에 대한 학생의 만족 정도(‘및 학과 조교’, ‘학생에 대한’ 추가, ‘전문대’ 삭제)
물리적 환경 지원	교육 시설 및 기자재	교육 시설(강의실, 실험실, 도서관 등)과 기자재 등에 대한 전문대학생의 만족 정도 ▶교육 시설과 기자재 등에 대한 학생의 만족 정도 (‘(강의실, 실험실, 도서관 등)’, ‘전문대’ 삭제)
	캠퍼스 환경	캠퍼스의 내부 환경과 외부 환경 등에 대한 전문대학생의 만족 정도 ▶캠퍼스의 내부 환경과 외부 환경 등에 대한 학생의 만족 정도 (‘전문대’ 삭제)

델파이 2차 조사를 위한 내용

□ 전문대학생의 학교만족도

전문대학이 학생의 교육목적 달성을 위하여 제공하는 교육 지원, 진로 및 취업 지원, 행정 지원, 물리적 환경 지원을 통한 서비스에 대해서 전문대학생이 학교에 대해 느끼는 태도 및 인식 정도

□ '전문대학생의 학교만족도' 의 구성 영역

- **교육 지원** : 전문대학이 학생의 교육목적 달성을 위하여 교육과정, 수업, 교수를 통해 제공하는 서비스에 대한 학생의 만족 정도
- **진로 및 취업 지원** : 전문대학이 학생의 교육목적 달성을 위하여 진로 프로그램 및 진로 상담과 취업 프로그램 및 취업 정보를 통해 제공하는 서비스에 대한 학생의 만족 정도
- **행정 지원** : 전문대학이 학생의 교육목적 달성을 위하여 학사행정과 직원을 통해 제공하는 서비스에 대한 학생의 만족 정도
- **물리적 환경 지원** : 전문대학이 학생의 교육목적 달성을 위하여 교육 시설 및 기자재와 캠퍼스 환경을 통해 제공하는 서비스에 대한 학생의 만족 정도

□ 전문대학생의 학교만족도의 하위영역에 대한 개념 정의

영역	하위영역	개념 정의
교육 지원	교육과정	교육과정의 편성과 운영 등에 대한 학생의 만족 정도
	수업	수업 내용과 방법, 과제와 평가 등에 대한 학생의 만족 정도
	교수	교수의 강의능력, 학생과의 관계 등에 대한 학생의 만족 정도

영역	하위영역	개념 정의
진로 및 취업 지원	진로 프로그램 및 진로 상담	진로 프로그램과 진로 상담 등에 대한 학생의 만족 정도
	취업 프로그램 및 취업 정보	취업 프로그램과 취업 정보 등에 대한 학생의 만족 정도
행정 지원	학사행정	행정처리 및 등록금과 장학제도 등에 대한 학생의 만족 정도
	직원 및 조교	직원과 학과 조교의 전문성과 학생에 대한 태도 등에 대한 학생의 만족 정도
물리적 환경 지원	교육 시설 및 기자재	교육 시설과 기자재 등에 대한 학생의 만족 정도
	캠퍼스 환경	캠퍼스의 내부 환경과 외부 환경 등에 대한 학생의 만족 정도

델파이 2차 조사 문항

1. '전문대학생의 학교만족도'의 영역 구분에 대한 의견

- ☐ 1차 설문지에서 응답해주신 델파이 위원님들의 의견을 종합적으로 제시하기 위해 각 문항별 중앙치(전체 사례를 1/2로 나누는 점, Md로 표시)와 사분점간 범위(전체 응답의 하위 25%와 상위 25%를 제외한 나머지 응답 범위, 【】로 표시), 그리고 위원님께서 1차에 응답하셨던 항목(*로 표시)을 해당 영역 응답란의 앞쪽에 제시하였습니다.
- ☐ 각 영역에 대한 정의는 위원님들의 의견을 종합하여 재진술하였습니다.
- ☐ 1차 응답결과를 참고하시어 각 문항에 대한 위원님의 생각을 해당 영역 응답란의 아래쪽 번호에 표시해주시고, 위원님의 응답결과가 대다수 전문가들의 의견과 달리 사분점간 범위를 벗어날 경우, 그 이유를 써 주시기 바랍니다. 또한, 의견란에는 영역 구분에 대한 기타 의견이나 수정 및 보완 사항 등이 있으시면 기재해 주시기 바랍니다.

‘전문대학생의 학교만족도’의 영역

타당성 정도				
전혀 타당하지 않음	타당하지 않음	보통	타당함	매우 타당함

교육 지원	전문대학이 학생의 교육목적 달성을 위하여 교육 과정, 수업, 교수를 통해 제공하는 서비스에 대한 학생의 만족 정도	Md				
		1	2	3	【4	5】
		1	2	3	4	5
□ 의견 :						
진로 및 취업 지원	전문대학이 학생의 교육목적 달성을 위하여 진로 프로그램 및 진로 상담과 취업 프로그램 및 취업 정보를 통해 제공하는 서비스에 대한 학생의 만족 정도	Md				
		1	2	3	【4	5】
		1	2	3	4	5
□ 의견 :						
행정 지원	전문대학이 학생의 교육목적 달성을 위하여 학사행정과 직원을 통해 제공하는 서비스에 대한 학생의 만족 정도	Md				
		1	2	3	【4	5】
		1	2	3	4	5
□ 의견 :						
물리적 환경 지원	전문대학이 학생의 교육목적 달성을 위하여 교육 시설 및 기자재와 캠퍼스 환경을 통해 제공하는 서비스에 대한 학생의 만족 정도	Md				
		1	2	3	4	【5】
		1	2	3	4	5
□ 의견 :						

‘전문대학생의 학교만족도’의 영역 구분과 관련하여 전반적인 의견이나 추가할 사항이 있으시면 자유롭게 기술해 주시기 바랍니다.

2. '전문대학생의 학교만족도'의 하위영역 설정에 대한 의견

- 1차 설문지에서 응답해주신 델파이 위원님들의 의견을 종합적으로 제시하기 위해 각 문항별 중앙치(전체 사례를 1/2로 나누는 점, Md로 표시)와 사분점간 범위(전체 응답의 하위 25%와 상위 25%를 제외한 나머지 응답 범위, 【】로 표시), 그리고 위원님께서 1차에 응답하셨던 항목(*로 표시)을 해당 영역 응답란의 앞쪽에 제시하였습니다.
- 각 영역에 대한 정의는 위원님들의 의견을 종합하여 재진술하였습니다.
- 1차 응답결과를 참고하시어 각 문항에 대한 위원님의 생각을 해당 영역 응답란의 아래쪽 번호에 표시해주시고, 위원님의 응답결과(이번 2차 응답)가 대다수 전문가들의 의견과 달리 사분점간 범위를 벗어날 경우, 그 이유를 써 주시기 바랍니다. 또한, 의견란에는 하위영역 설정에 대한 기타 의견이나 수정 및 보완 사항 등이 있으면 기재해 주시기 바랍니다.

'전문대학생의 학교만족도'의 영역

타당성 정도				
전혀 타당하지 않음	타당하지 않음	보통	타당함	매우 타당함

교육 지원	<ul style="list-style-type: none"> 교육과정 : 교육과정의 편성과 운영 등에 대한 학생의 만족 정도 	Md				
		1	2	3	【4	5】
		1	2	3	4	5
	<ul style="list-style-type: none"> 수업 : 수업의 내용과 방법, 과제와 평가 등에 대한 학생의 만족 정도 	Md				
		1	2	3	【4	5】
		1	2	3	4	5
	<ul style="list-style-type: none"> 교수 : 교수의 강의능력 및 학생과의 관계 등에 대한 학생의 만족 정도 	Md				
		1	2	3	4	【5】
		1	2	3	4	5
□ 의견 :						

진로 및 취업 지원	• 진로 프로그램 및 진로 상담 : 진로 프로그램과 진로 상담 등에 대한 학생의 만족 정도	Md				
		1	2	3	【4	5】
		1	2	3	4	5
	• 취업 프로그램 및 취업 정보 : 취업 프로그램과 취업 정보 등에 대한 학생의 만족 정도	Md				
		1	2	3	4	【5】
1		2	3	4	5	
□ 의견 :						

행정 지원	• 학사행정 : 행정처리, 등록금과 장학제도 등에 대한 학생의 만족 정도	Md				
		1	2	3	4	【5】
		1	2	3	4	5
	• 직원 및 조교 : 직원과 학과 조교의 전문성과 학생에 대한 태도 등에 대한 학생의 만족 정도	Md				
		1	2	3	【4	5】
1		2	3	4	5	
□ 의견 :						

물리적 환경 지원	• 교육 시설 및 기자재 : 교육 시설과 기자재 등에 대한 학생의 만족 정도	Md				
		1	2	3	4	【5】
		1	2	3	4	5
	• 캠퍼스 환경 : 캠퍼스 내·외부 환경 등에 대한 학생의 만족 정도	Md				
		1	2	3	4	【5】
1		2	3	4	5	
□ 의견 :						

‘전문대학생의 학교만족도’의 하위영역 설정과 관련하여 전반적인 의견이나 추가할 사항이 있으시면 자유롭게 기술해 주시기 바랍니다.						

【끝까지 응답해주셔서 진심으로 감사드립니다!】

[부록 6] 전문대학생의 학교만족도 측정도구의 내용타당도 검증을 위한 설문지

‘전문대학생의 학교만족도 측정도구’의 내용타당도 검증을 위한 설문지

다음 설문지는 각 하위영역을 토대로 개발된 ‘문항의 적절성’ 여부를 알아보기 위하여 다음과 같이 구성하였습니다. 본 연구는 앞서 전문대학이 학생에게 제공하는 서비스에 만 초점을 두고 있음을 전문대학생의 학교만족도 정의에서 제시하였음을 다시 한번 상기하여 주시고, 아래의 문항이 각 영역별로 학교만족도를 측정하는데 **적절한 정도(1~7)**에 표시해주시기 바랍니다.

1. 교육지원

가. 교육과정	
개념정의	교육과정의 편성과 운영 등에 대한 학생의 만족 정도
하위요소	❶ 교육과정의 편성 : 이론과 실습 비율, 강의시수, 교양과목·전공과목·이론과목의 편성 ❷ 교육과정의 운영 : 수강신청 방법, 학점취득 방법, 실습과목·현장실습 운영

측정을 위한 예비 문항	문항 적절성						
	매우 부적절	↔		보통	↔		매우 적절
1. 이론과 실습비율이 적절하여 만족한다.	1	2	3	4	5	6	7
2. 강의시수가 적절하여 만족한다.	1	2	3	4	5	6	7
3. 교양과목이 다양하게 개설되어 만족한다.	1	2	3	4	5	6	7
4. 전공과목이 적절하게 편성(시수, 내용 등)되어 만족한다.	1	2	3	4	5	6	7
5. 이론과목이 적절하게 편성(시수, 내용 등)되어 만족한다.	1	2	3	4	5	6	7
6. 수강신청 방법이 적절하여 만족한다.	1	2	3	4	5	6	7
7. 학점취득 방법이 적절하여 만족한다.	1	2	3	4	5	6	7
8. 원하는 과목을 수강할 수 있어서 만족한다.	1	2	3	4	5	6	7
9. 실습과목이 충실하게 운영(시수, 실습내용 등)되어 만족한다.	1	2	3	4	5	6	7
10. 현장실습이 충실하게 운영(시수, 현장지도 등)되어 만족한다.	1	2	3	4	5	6	7
[문항 구성 및 추가문항에 대한 의견]							

나. 수업	
개념정의	수업의 내용과 방법, 과제와 평가 등에 대한 학생의 만족 정도
하위요소	❶ 수업 내용과 방법 : 수업 내용, 수업 진행, 수업 방법, 수업 수준 ❷ 과제와 평가 : 과제의 적절성, 평가의 공정성

측정을 위한 예비 문항	문항 적절성						
	매우 부적절	↔		보통	↔		매우 적절
1. 수업이 강의계획서에 따라 진행되어 만족한다.	1	2	3	4	5	6	7
2. 수업 방법이 적절(학생위주의 수업진행 등)하여 만족한다.	1	2	3	4	5	6	7
3. 수업 내용이 유익(적절하고, 흥미로운 주제 등)하여 만족한다.	1	2	3	4	5	6	7
4. 수업 수준이 적절(수업내용을 이해하기 쉬움 등)하여 만족한다.	1	2	3	4	5	6	7
5. 수업의 과제가 적절(과제의 양, 과제에 대한 피드백 등)하여 만족한다.	1	2	3	4	5	6	7
6. 수업의 평가가 공정(명확한 채점기준 등)하여 만족한다.	1	2	3	4	5	6	7
[문항 구성 및 추가문항에 대한 의견]							

다. 교수	
개념정의	교수의 강의능력 및 학생과의 관계 등에 대한 학생의 만족 정도
하위요소	❶ 교수의 강의능력 : 수업태도, 강의준비, 전문지식 ❷ 교수의 학생과의 관계 : 학생에 대한 관심, 접근성(면담기회, 연구실 방문 등)

측정을 위한 예비 문항	문항 적절성						
	매우 부적절	↔		보통	↔		매우 적절
1. 교수의 적극적이고, 열정적인 수업 태도에 만족한다.	1	2	3	4	5	6	7
2. 교수의 충실한 강의준비에 만족한다.	1	2	3	4	5	6	7
3. 교수의 전공에 대한 전문지식에 만족한다.	1	2	3	4	5	6	7
4. 교수의 학생 개개인에 대한 관심에 만족한다.	1	2	3	4	5	6	7
5. 교수에 대한 접근성(면담기회, 연구실 방문 등)에 만족한다.	1	2	3	4	5	6	7
[문항 구성 및 추가문항에 대한 의견]							

2. 진로 및 취업 지원

가. 진로 프로그램 및 진로 상담	
개념정의	진로 프로그램과 진로 상담 등에 대한 학생의 만족 정도
하위요소	❶ 진로 프로그램 : 진로 탐색 프로그램, 진로 멘토링 프로그램 ❷ 진로 상담 : 개인심리 상담, 직업 상담 및 진학 상담, 진로상담자의 상담 태도

측정을 위한 예비 문항	문항 적절성						
	매우 부적절	↔		보통	↔		매우 적절
1. 진로 탐색 프로그램(진로적성 검사 등)의 운영에 만족한다.	1	2	3	4	5	6	7
2. 진로 멘토링 프로그램(선배나 졸업생이 1:1로 지도와 조언 등)의 운영에 만족한다.	1	2	3	4	5	6	7
3. 개인 심리 상담(대인관계, 대학생활적응 등)의 운영에 만족한다.	1	2	3	4	5	6	7
4. 직업 상담(직업 소개 등) 및 진학 상담(편입 등)의 운영에 만족한다.	1	2	3	4	5	6	7
5. 진로 상담자의 상담태도에 만족한다.	1	2	3	4	5	6	7
[문항 구성 및 추가문항에 대한 의견]							

나. 취업 프로그램 및 취업 정보	
개념정의	• 취업 프로그램과 취업 정보 등에 대한 학생의 만족 정도
하위요소	❶ 취업 프로그램 : 자격증 취득 프로그램, 취업스킬향상 프로그램 ❷ 취업 정보 : 자격증 정보, 채용 정보

측정을 위한 예비 문항	문항 적절성						
	매우 부적절	↔		보통	↔		매우 적절
1. 자격증 취득 프로그램(자격증 특강 등)의 운영에 만족한다.	1	2	3	4	5	6	7
2. 취업스킬향상 프로그램(이력서작성법·면접법·취업캠프 등)의 운영에 만족한다.	1	2	3	4	5	6	7
3. 자격증 정보(국가 및 각종 민간자격 등)의 제공에 만족한다.	1	2	3	4	5	6	7
4. 채용 정보(학교추천, 외부 공고 등)의 제공에 만족한다.	1	2	3	4	5	6	7
[문항 구성 및 추가문항에 대한 의견]							

3. 행정 지원

가. 학사행정	
개념정의	행정처리, 등록금과 장학제도 등에 대한 학생의 만족 정도
하위요소	❶ 행정처리 : 수강신청 절차, 증명서 발급, 행정절차, 행정부서 및 학과사무실 접근성 ❷ 등록금과 장학제도 : 등록금 책정수준, 장학제도

측정을 위한 예비 문항	문항 적절성						
	매우 부적절	↔		보통	↔		매우 적절
1. 수강신청 절차(신청, 변경 등)가 간편하여 만족한다.	1	2	3	4	5	6	7
2. 증명서 발급이 간편하여 만족한다.	1	2	3	4	5	6	7
3. 행정절차(민원처리, 학사업무 정보제공 등)가 간편하여 만족한다.	1	2	3	4	5	6	7
4. 행정부서 및 학과사무실의 서비스(접근편리성, 지원 등)에 만족한다.	1	2	3	4	5	6	7
5. 등록금 책정수준이 적절하여 만족한다.	1	2	3	4	5	6	7
6. 장학제도(금액, 수혜인원 등)에 만족한다.	1	2	3	4	5	6	7
[문항 구성 및 추가문항에 대한 의견]							

나. 직원	
개념정의	직원(학과 조교)의 전문성과 학생에 대한 태도 등에 대한 학생의 만족 정도
하위요소	❶ 직원(학과 조교)의 전문지식, 직원(학과 조교)의 대응 ❷ 직원(학과 조교)의 태도, 직원(학과 조교)의 학생에 대한 관심

측정을 위한 예비 문항	문항 적절성						
	매우 부적절	↔		보통	↔		매우 적절
1. 직원 및 조교의 담당업무에 대한 지식에 만족한다.	1	2	3	4	5	6	7
2. 학생의 불만 및 문의사항에 대한 직원 및 조교의 대응에 만족한다.	1	2	3	4	5	6	7
3. 직원 및 조교의 친절한 태도(말투, 예의 등)에 만족한다.	1	2	3	4	5	6	7
4. 조교의 학생 개개인에 대한 관심에 만족한다.	1	2	3	4	5	6	7
[문항 구성 및 추가문항에 대한 의견]							

4. 물리적 환경 지원

가. 교육 시설 및 기자재	
개념정의	교육 시설과 기자재 등에 대한 학생의 만족 정도
하위요소	❶ 교육 시설 : 강의실·실습실·도서관 시설 ❷ 교육 기자재 : 강의실·실습실·도서관 기자재

측정을 위한 예비 문항	문항 적절성						
	매우 부적절	↔		보통	↔		매우 적절
1. 강의실 시설에 만족한다.	1	2	3	4	5	6	7
2. 실습실 시설에 만족한다.	1	2	3	4	5	6	7
3. 도서관 시설에 만족한다.	1	2	3	4	5	6	7
4. 강의실의 기자재에 만족한다.	1	2	3	4	5	6	7
5. 실습실의 기자재에 만족한다.	1	2	3	4	5	6	7
6. 도서관의 기자재에 만족한다.	1	2	3	4	5	6	7
[문항 구성 및 추가문항에 대한 의견]							

나. 캠퍼스 환경	
개념정의	캠퍼스 내부 환경과 외부 환경 등에 대한 학생의 만족 정도
하위요소	❶ 캠퍼스 내부 환경 : 편의시설, 복지시설, 스쿨버스 운행, 주차시설 및 이용, 캠퍼스 외관, 캠퍼스 동선 ❷ 캠퍼스 외부 환경 : 캠퍼스 주변환경, 대중교통의 편리성

측정을 위한 예비 문항	문항 적절성						
	매우 부적절	↔		보통	↔		매우 적절
1. 편의시설(식당, 기숙사 등)의 환경에 만족한다.	1	2	3	4	5	6	7
2. 복지시설(휴게실, 동아리방 등)의 환경에 만족한다.	1	2	3	4	5	6	7
3. 스쿨버스의 운영에 만족한다.	1	2	3	4	5	6	7
4. 주차시설 및 이용에 만족한다.	1	2	3	4	5	6	7
5. 캠퍼스 외관에 만족한다.	1	2	3	4	5	6	7
6. 캠퍼스 동선(건물간 이동의 편리성 등)에 만족한다.	1	2	3	4	5	6	7
7. 캠퍼스 주변환경에 만족한다.	1	2	3	4	5	6	7
8. 대중교통의 편리성에 만족한다.	1	2	3	4	5	6	7
[문항 구성 및 추가문항에 대한 의견]							

[부록 7] 전문대학생의 학교만족도 측정도구 개발을 위한 내용타당도 검증을 위한 설문지 분석 결과

영역	하위영역별 문항	기술통계			집중경향치			CVR
		평균	표준편차	긍정률(%)	중앙값	최빈값	사분범위	
교육 지원	교육과정 1	6.3	0.865	95	6.5	7	6-7	0.9
	교육과정 2	6.3	0.967	95	6	6, 7	6-7	0.9
	교육과정 3	6.3	0.923	95	7	7	6-7	0.9
	교육과정 4	6.5	0.688	100	7	7	6-7	1
	교육과정 5	5.8	1.585	95	6	7	5-7	0.9
	교육과정 6	5.8	1.372	85	6	7	5-7	0.7
	교육과정 7	6.1	0.999	90	6	7	6-7	0.8
	교육과정 8	6.1	1.191	90	6	7	6-7	0.8
	교육과정 9	6.1	1.191	90	6	7	6-7	0.8
	교육과정 10	6.1	1.252	90	6	7	6-7	0.8
	수업 1	6.5	0.826	95	7	7	6-7	0.9
	수업 2	6.0	1.124	85	6	7	6-7	0.7
	수업 3	6.2	0.933	95	6	7	6-7	0.9
	수업 4	6.3	0.910	95	6.5	7	6-7	0.9
	수업 5	6.3	0.910	95	6.5	7	6-7	0.9
	수업 6	6.4	0.933	95	7	7	6-7	0.9
	교수 1	6.3	0.865	95	6.5	7	6-7	0.9
	교수 2	6.4	0.875	95	7	7	6-7	0.9
	교수 3	6.3	0.865	95	6.5	7	6-7	0.9
	교수 4	6.3	1.020	90	7	7	6-7	0.8
	교수 5	6.3	0.801	95	6	6, 7	6-7	0.9
진로 및 취업 지원	진로 프로그램 및 진로 상담 1	6.5	0.887	95	7	7	6-7	0.9
	진로 프로그램 및 진로 상담 2	6.6	0.759	100	7	7	6-7	1
	진로 프로그램 및 진로 상담 3	6.4	1.046	95	7	7	6-7	0.9
	진로 프로그램 및 진로 상담 4	6.6	0.759	95	7	7	6-7	0.9
	진로 프로그램 및 진로 상담 5	6.6	0.503	100	7	7	6-7	1
	취업 프로그램 및 취업 정보 1	6.7	0.745	95	7	7	7	0.9
	취업 프로그램 및 취업 정보 2	6.7	0.587	100	7	7	6-7	1
	취업 프로그램 및 취업 정보 3	6.5	0.827	95	7	7	6-7	0.9
	취업 프로그램 및 취업 정보 4	6.7	0.571	100	7	7	7	1

영역	하위영역별 문항	기술통계			집중경향치			CVR
		평균	표준편차	긍정률(%)	중앙값	최빈값	사분범위	
행정 지원	학사행정 1	6.0	1.538	95	6.5	7	6-7	0.9
	학사행정 2	6.6	0.686	100	7	7	6-7	1
	학사행정 3	6.4	0.883	95	7	7	6-7	0.9
	학사행정 4	6.5	1.050	95	7	7	6-7	0.9
	학사행정 5	6.3	1.333	95	7	7	6-7	0.9
	학사행정 6	6.6	0.826	100	7	7	7	1
	직원 및 조교 1	6.4	1.040	95	7	7	6-7	0.9
	직원 및 조교 2	6.6	0.598	100	7	7	6-7	1
	직원 및 조교 3	6.6	0.605	100	7	7	6-7	1
	직원 및 조교 4	6.3	1.174	90	7	7	6-7	0.8
물리 적 환경 지원	교육 시설 및 기자재 1	6.7	0.571	100	7	7	7	1
	교육 시설 및 기자재 2	6.8	0.550	100	7	7	7	1
	교육 시설 및 기자재 3	6.8	0.550	100	7	7	7	1
	교육 시설 및 기자재 4	6.7	0.587	100	7	7	7	1
	교육 시설 및 기자재 5	6.7	0.571	100	7	7	7	1
	교육 시설 및 기자재 6	6.7	0.587	100	7	7	6-7	1
	캠퍼스 환경 1	6.6	1.191	95	7	7	7	0.9
	캠퍼스 환경 2	6.6	0.999	95	7	7	7	0.9
	캠퍼스 환경 3	6.4	1.040	90	7	7	6-7	0.8
	캠퍼스 환경 4	6.5	0.827	95	7	7	6-7	0.9
	캠퍼스 환경 5	6.5	0.889	95	7	7	6-7	0.9
	캠퍼스 환경 6	6.6	0.605	100	7	7	6-7	1
	캠퍼스 환경 7	6.6	0.605	100	7	7	6-7	1
	캠퍼스 환경 8	6.7	0.587	100	7	7	6-7	1

[부록 8] 예비조사를 위한 전문대학생의 학교만족도 측정도구

학생여러분! 안녕하십니까?

다음은 우리 대학이 학생들에게 제공하는 서비스(교육, 진로 및 취업, 행정, 물리적 환경)를 제시한 것입니다. 각각의 문항에 제시된 내용과 관련하여 우리대학이 제공하는 서비스에 대한 학생의 만족수준이 어느정도인지를 다음의 보기를 참고하여 ○표시를 해주시기 바랍니다.

※ 한문항이라도 응답이 빠진 설문지는 활용할 수 없으니 반드시 모든 문항에 답해주시기 바랍니다.

〈보기〉

☐ 우리대학의 교육과정이 **‘이론과 실습비율이 매우 적절하다’** 고 생각한다면, 다음과 같이 **‘매우 그렇다’** 에 ○ 표시를 해주시기 바랍니다.

전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통 이다	그런 편이다	매우 그렇다
-----------------	------------------	----------	-----------	-----------

(예시)이론과 실습비율이 적절하여 만족한다.

1 2 3 4 ⑤

1. 교육지원

교육과정	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통 이다	그런 편이다	매우 그렇다
1. 이론과 실습비율이 적절하여 만족한다.	1	2	3	4	5
2. 강의시수가 적절하여 만족한다.	1	2	3	4	5
3. 교양과목이 다양하게 개설되어 만족한다.	1	2	3	4	5
4. 전공과목이 적절하게 편성(시수, 내용 등)되어 만족한다.	1	2	3	4	5
5. 수강신청 방법이 적절하여 만족한다.	1	2	3	4	5
6. 원하는 과목을 수강할 수 있어서 만족한다.	1	2	3	4	5
7. 실습과목이 충실하게 운영(시수, 실습내용 등)되어 만족한다.	1	2	3	4	5
8. 현장실습이 충실하게 운영(시수, 현장지도 등)되어 만족한다.	1	2	3	4	5

수업	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통 이다	그런 편이다	매우 그렇다
1. 수업이 강의계획서에 따라 진행되어 만족한다.	1	2	3	4	5
2. 수업 방법이 적절(학생위주의 수업진행 등)하여 만족한다.	1	2	3	4	5
3. 수업 내용이 유익(적절하고, 흥미로운 주제 등)하여 만족한다.	1	2	3	4	5
4. 수업 수준이 적절(수업내용을 이해하기 쉬움 등)하여 만족한다.	1	2	3	4	5
5. 수업의 과제가 적절(과제의 양, 과제에 대한 피드백 등)하여 만족한다.	1	2	3	4	5
6. 수업의 평가가 공정(명확한 채점기준 등)하여 만족한다.	1	2	3	4	5

교수	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통 이다	그런 편이다	매우 그렇다
1. 교수의 적극적이고, 열정적인 수업 태도에 만족한다.	1	2	3	4	5
2. 교수의 충실한 강의준비에 만족한다.	1	2	3	4	5
3. 교수의 전공에 대한 전문지식에 만족한다.	1	2	3	4	5
4. 교수의 학생 개개인에 대한 관심에 만족한다.	1	2	3	4	5
5. 교수에 대한 접근성(면담기회, 연구실 방문 등)에 만족한다.	1	2	3	4	5

2. 진로 및 취업 지원

진로 프로그램 및 진로 상담	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통 이다	그런 편이다	매우 그렇다
1. 진로 탐색 프로그램(진로적성 검사 등)의 운영에 만족한다.	1	2	3	4	5
2. 진로 멘토링 프로그램(선배나 졸업생이 1:1로 지도와 조언 등)의 운영에 만족한다.	1	2	3	4	5
3. 개인 심리 상담(대인관계, 대학생활적응 등)의 운영에 만족한다.	1	2	3	4	5
4. 직업 상담(직업 소개 등) 및 진학 상담(편입 등)의 운영에 만족한다.	1	2	3	4	5
5. 진로 상담자의 상담태도에 만족한다.	1	2	3	4	5

취업 프로그램 및 취업 정보	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통 이다	그런 편이다	매우 그렇다
1. 자격증 취득 프로그램(자격증 특강 등)의 운영에 만족한다.	1	2	3	4	5
2. 취업스킬향상 프로그램(이력서작성법·면접법·취업캠프 등)의 운영에 만족한다.	1	2	3	4	5
3. 자격증 정보(국가 및 각종 민간자격 등)의 제공에 만족한다.	1	2	3	4	5
4. 채용 정보(학교추천, 외부 공고 등)의 제공에 만족한다.	1	2	3	4	5

3. 행정 지원

학사행정	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통 이다	그런 편이다	매우 그렇다
1. 수강신청 절차(신청, 변경 등)가 간편하여 만족한다.	1	2	3	4	5
2. 증명서 발급이 간편하여 만족한다.	1	2	3	4	5
3. 행정절차(민원처리, 학사업무 정보제공 등)가 간편하여 만족한다.	1	2	3	4	5
4. 행정부서 및 학과사무실의 서비스(접근편리성, 지원 등)에 만족한다.	1	2	3	4	5
5. 등록금 책정수준이 적절하여 만족한다.	1	2	3	4	5
6. 장학제도(금액, 수혜인원 등)에 만족한다.	1	2	3	4	5

직원 및 조교	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통 이다	그런 편이다	매우 그렇다
1. 직원 및 조교의 담당업무에 대한 지식에 만족한다.	1	2	3	4	5
2. 학생의 불만 및 문의사항에 대한 직원 및 조교의 대응에 만족한다.	1	2	3	4	5
3. 직원 및 조교의 친절한 태도(말투, 예의 등)에 만족한다.	1	2	3	4	5
4. 조교의 학생 개개인에 대한 관심에 만족한다.	1	2	3	4	5

4. 물리적 환경 지원

교육 시설 및 기자재	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통 이다	그런 편이다	매우 그렇다
1. 강의실 시설에 만족한다.	1	2	3	4	5
2. 실습실 시설에 만족한다.	1	2	3	4	5
3. 도서관 시설에 만족한다.	1	2	3	4	5
4. 강의실의 기자재에 만족한다.	1	2	3	4	5
5. 실습실의 기자재에 만족한다.	1	2	3	4	5
6. 도서관의 기자재에 만족한다.	1	2	3	4	5

캠퍼스 환경	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통 이다	그런 편이다	매우 그렇다
1. 편의시설(식당, 기숙사 등)의 환경에 만족한다.	1	2	3	4	5
2. 복지시설(휴게실, 동아리방 등)의 환경에 만족한다.	1	2	3	4	5
3. 스쿨버스의 운영에 만족한다.	1	2	3	4	5
4. 캠퍼스 외관에 만족한다.	1	2	3	4	5
5. 캠퍼스 동선(건물간 이동의 편리성 등)에 만족한다.	1	2	3	4	5
6. 캠퍼스 주변환경에 만족한다.	1	2	3	4	5
7. 대중교통의 편리성에 만족한다.	1	2	3	4	5

[부록 9] 예비조사의 1차 요인분석 결과

문항	요인 1	요인 2	요인 3	요인 4	요인 5	요인 6	요인 7	요인 8	요인 9
교육과정 1	.462	.294	.039	-.003	.028	-.071	-.009	.144	-.047
교육과정 2	.485	.130	.126	-.028	.084	-.020	-.035	-.018	.136
교육과정 3	.709	-.147	.051	.081	.040	-.048	-.046	.034	.041
교육과정 4	.606	.137	.127	-.036	.038	-.133	.057	.068	-.008
교육과정 5	.208	-.181	.061	.058	-.015	-.120	-.131	-.013	-.008
교육과정 6	.538	.163	-.159	.116	.087	.025	-.052	-.018	.098
교육과정 7	.437	.203	.230	.030	-.053	.063	-.113	.125	.002
교육과정 8	.474	.116	.138	.129	.058	.043	-.091	.097	-.091
수업 1	.066	.364	.292	.074	-.043	-.091	-.004	.059	.102
수업 2	.056	.527	.191	.088	.041	-.057	-.047	.046	.127
수업 3	.121	.508	.120	.102	.012	-.095	-.082	.148	-.046
수업 4	.033	.569	.109	.013	.089	-.152	-.087	.110	.001
수업 5	.173	.319	.050	.136	.086	-.081	-.005	.110	.100
수업 6	.087	.382	.154	.100	.060	-.089	-.068	.056	.108
교수 1	.067	.061	.794	.015	.036	-.029	.015	-.021	.067
교수 2	.064	-.074	.821	.078	-.034	-.045	-.027	.073	.026
교수 3	-.008	.070	.643	.059	.005	-.124	-.063	.017	.031
교수 4	.088	.237	.382	.138	.125	.133	-.181	.065	.015
교수 5	.034	.112	.421	.162	.171	.057	-.141	.067	.006
진로 프로그램 및 진로 상담 1	-.002	.011	.125	.616	.093	-.081	.007	.034	.054
진로 프로그램 및 진로 상담 2	.025	.024	.006	.713	.067	.001	-.022	.124	-.001
진로 프로그램 및 진로 상담 3	.064	.018	-.018	.858	.018	-.019	.003	-.017	.015
진로 프로그램 및 진로 상담 4	.050	.005	.040	.793	.082	-.098	.019	-.002	-.039
진로 프로그램 및 진로 상담 5	-.044	-.015	.092	.769	.028	-.028	-.047	.044	.028
취업 프로그램 및 취업 정보 1	.025	.025	.038	.129	.631	-.009	-.123	.076	.050
취업 프로그램 및 취업 정보 2	.028	.066	-.015	.345	.485	.000	-.084	.064	-.001
취업 프로그램 및 취업 정보 3	.070	-.057	.046	.169	.628	-.064	-.083	.105	.013
취업 프로그램 및 취업 정보 4	.110	-.067	.067	.239	.482	-.086	-.124	-.007	.042

문항	요인 1	요인 2	요인 3	요인 4	요인 5	요인 6	요인 7	요인 8	요인 9
학사행정 1	.043	.099	.062	-.068	.133	-.263	-.042	.271	.084
학사행정 2	.076	.060	.086	.006	-.050	-.662	-.042	.079	-.074
학사행정 3	.014	-.013	.035	.132	.049	-.701	-.049	.029	.041
학사행정 4	.014	-.021	-.010	.092	.078	-.679	-.166	-.019	.027
학사행정 5	.158	.105	-.118	.011	.283	-.099	-.122	.168	.135
학사행정 6	.183	.042	-.047	.031	.257	-.226	-.040	-.008	.276
직원 및 조교 1	-.032	.040	.092	-.026	.010	-.043	-.817	.038	.022
직원 및 조교 2	-.009	.025	.019	.039	-.011	-.074	-.786	.015	.082
직원 및 조교 3	.022	-.044	-.043	-.053	.033	-.034	-.866	.080	-.035
직원 및 조교 4	.080	-.037	-.001	.042	.064	-.003	-.801	-.010	.017
교육 시설 및 기자재 1	-.001	.048	.006	.061	-.019	.003	-.082	.766	.016
교육 시설 및 기자재 2	-.025	.081	.010	.015	.036	-.013	-.035	.878	-.049
교육 시설 및 기자재 3	.036	-.089	-.021	.000	.003	-.038	.084	.199	.212
교육 시설 및 기자재 4	.028	-.038	.040	.060	.028	-.017	-.089	.754	.030
교육 시설 및 기자재 5	.011	.004	.041	.022	.049	-.036	-.038	.790	.009
교육 시설 및 기자재 6	.001	.075	-.009	.037	-.021	-.083	-.063	-.018	.080
캠퍼스 환경 1	.103	.072	-.061	.209	-.177	-.026	-.116	.151	.542
캠퍼스 환경 2	.082	.043	-.045	.249	-.137	.066	-.158	.100	.610
캠퍼스 환경 3	-.057	.125	.011	.147	.074	-.178	.003	-.001	.413
캠퍼스 환경 4	-.073	.053	.141	-.022	.199	-.023	-.082	.091	.583
캠퍼스 환경 5	-.013	.064	.107	.014	.128	-.068	-.031	.011	.631
캠퍼스 환경 6	.118	-.012	.036	.022	.012	.041	-.102	.063	.677
캠퍼스 환경 7	.037	.006	.119	-.044	.091	-.106	-.027	-.014	.499

[부록 10] 예비조사의 2차 요인분석 결과

문항	요인 1	요인 2	요인 3	요인 4	요인 5	요인 6	요인 7	요인 8	요인 9
교육과정 1	.649	-.161	-.006	-.034	.001	-.081	.004	.108	-.055
교육과정 2	.587	-.022	.095	-.041	.071	-.040	-.031	-.038	.151
교육과정 3	.512	.104	.038	.109	.068	-.065	-.067	.067	.068
교육과정 4	.651	-.055	.094	-.030	.025	-.143	.052	.057	.006
교육과정 6	.539	-.107	-.175	.110	.072	.016	-.061	-.040	.101
교육과정 7	.594	-.082	.193	.021	-.077	.054	-.113	.092	-.009
교육과정 8	.585	-.012	.113	.113	.056	.026	-.096	.078	-.091
수업 1	.076	-.453	.206	.044	-.047	-.064	.004	.027	.103
수업 2	.036	-.680	.078	.043	.027	-.017	-.037	.001	.117
수업 3	.064	-.670	.020	.073	-.008	-.047	-.083	.109	-.063
수업 4	.040	-.686	.012	-.029	.062	-.100	-.080	.062	-.004
수업 5	.163	-.368	-.005	.111	.064	-.064	.001	.091	.103
수업 6	.143	-.415	.089	.072	.028	-.062	-.065	.021	.101
교수 1	.096	-.111	.727	.027	.034	-.031	.006	-.016	.066
교수 2	.068	.029	.766	.099	-.027	-.055	-.036	.096	.030
교수 3	.022	-.119	.587	.067	-.004	-.117	-.072	.015	.035
교수 4	.082	-.320	.314	.123	.117	.150	-.189	.047	.003
교수 5	.022	-.184	.371	.154	.164	.066	-.150	.072	-.001
진로 프로그램 및 진로 상담 1	-.001	-.046	.111	.586	.099	-.084	.005	.044	.064
진로 프로그램 및 진로 상담 2	.020	-.039	.008	.688	.063	-.002	-.026	.129	.006
진로 프로그램 및 진로 상담 3	.071	-.022	-.011	.826	.027	-.031	-.007	-.023	.024
진로 프로그램 및 진로 상담 4	.033	-.038	.042	.774	.085	-.100	.004	.001	-.032
진로 프로그램 및 진로 상담 5	-.040	-.003	.098	.753	.027	-.027	-.059	.046	.032
취업 프로그램 및 취업 정보 1	.066	-.059	-.002	.066	.637	-.016	-.106	.088	.079
취업 프로그램 및 취업 정보 2	.044	-.120	-.049	.292	.484	-.005	-.075	.071	.014
취업 프로그램 및 취업 정보 3	.081	.019	.015	.112	.644	-.075	-.067	.137	.045
취업 프로그램 및 취업 정보 4	.106	.034	.048	.211	.477	-.095	-.127	.013	.065
학사행정 2	.054	-.106	.055	-.010	-.041	-.642	-.043	.085	-.041
학사행정 3	.023	.000	.024	.117	.044	-.679	-.053	.039	.081

문항	요인 1	요인 2	요인 3	요인 4	요인 5	요인 6	요인 7	요인 8	요인 9
학사행정 4	.030	.021	-.013	.077	.066	-.668	-.174	-.014	.060
직원 및 조교 1	-.024	-.067	.071	-.036	-.001	-.034	-.839	.005	.011
직원 및 조교 2	-.013	-.040	.012	.041	-.031	-.057	-.816	-.017	.071
직원 및 조교 3	.000	.027	-.045	-.061	.031	-.034	-.888	.057	-.041
직원 및 조교 4	.049	.020	.000	.046	.050	-.004	-.832	-.032	.006
교육 시설 및 기자재 1	-.019	-.047	-.019	.024	-.021	.011	-.030	.812	.037
교육 시설 및 기자재 2	-.006	-.060	-.019	-.033	.026	-.008	.029	.932	-.031
교육 시설 및 기자재 4	.012	.057	.027	.036	.017	-.015	-.040	.813	.047
교육 시설 및 기자재 5	.033	.041	.026	-.009	.033	-.035	.016	.848	.029
캠퍼스 환경 1	.118	-.033	-.086	.180	-.179	-.026	-.084	.149	.567
캠퍼스 환경 2	.079	-.018	-.067	.225	-.142	.066	-.131	.100	.627
캠퍼스 환경 3	-.057	-.151	-.018	.120	.054	-.165	.025	.005	.435
캠퍼스 환경 4	-.080	-.083	.098	-.049	.176	-.019	-.046	.112	.612
캠퍼스 환경 5	.021	-.051	.067	-.024	.117	-.070	.010	.019	.675
캠퍼스 환경 6	.079	.017	.006	.006	.005	.037	-.069	.081	.709
캠퍼스 환경 7	.037	.001	.095	-.052	.069	-.109	-.004	.003	.525

[부록 11] 전문대학생의 학교만족도 측정도구(본조사용)

학생여러분! 안녕하세요?

다음은 우리 대학이 학생들에게 제공하는 서비스(교육, 진로 및 취업, 행정, 물리적 환경)를 제시한 것입니다. 각각의 문항에 제시된 내용과 관련하여 우리대학이 제공하는 서비스에 대한 학생의 만족수준이 어느정도인지를 다음의 보기를 참고하여 ○ 표시를 해주시기 바랍니다.

※ 한문항이라도 응답이 빠진 설문지는 활용할 수 없으니 반드시 모든 문항에 답해주시기 바랍니다.

<보기>

☐ 우리대학의 교육과정이 ‘이론과 실습비율이 매우 적절하다’ 고 생각한다면 다음과 같이 ‘매우 그렇다’ 에 ○ 표시를 해주시기 바랍니다.

전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통 이다	그런 편이다	매우 그렇다
-----------------	------------------	----------	-----------	-----------

(예시)이론과 실습비율이 적절하여 만족한다.

1 2 3 4 ⑤

☐ 다음은 우리대학에서 제공하는 ‘교육과정(교과목의 편성 및 운영)’을 떠올려보시고, 만족도에 응답 해주시기 바랍니다.

우리대학이 제공하는 ‘교육과정’은...

전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통 이다	그런 편이다	매우 그렇다
-----------------	------------------	----------	-----------	-----------

1. 이론과 실습비율이 적절하여 만족한다.

1 2 3 4 5

2. 강의시수(주당 강의 시간 수)가 적절하여 만족한다.

1 2 3 4 5

3. 교양과목이 다양하게 개설되어 만족한다.

1 2 3 4 5

4. 전공과목이 적절하게 편성(시수, 내용 등)되어 만족한다.

1 2 3 4 5

5. 원하는 과목을 수강할 수 있어서 만족한다.

1 2 3 4 5

6. 실습과목이 충실하게 운영(시수, 실습내용 등)되어 만족한다.

1 2 3 4 5

7. 현장실습이 충실하게 운영(시수, 현장지도 등)되어 만족한다.

1 2 3 4 5

❑ 다음은 우리대학에서 제공하는 특정 수업 말고, '전반적인 수업'을 떠올려보시고, 만족도에 응답해주시기 바랍니다.

우리대학이 제공하는 '수업'은...

	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통 이다	그런 편이다	매우 그렇다
1. 수업이 강의계획서에 따라 진행되어 만족한다.	1	2	3	4	5
2. 수업 방법이 적절(학생위주의 수업진행 등)하여 만족한다.	1	2	3	4	5
3. 수업 내용이 유익(적절하고, 흥미로운 주제 등)하여 만족한다.	1	2	3	4	5
4. 수업 수준이 적절(수업내용을 이해하기 쉬움 등)하여 만족한다.	1	2	3	4	5
5. 수업의 과제가 적절(과제의 양, 과제에 대한 피드백 등)하여 만족한다.	1	2	3	4	5
6. 수업의 평가가 공정(명확한 채점기준 등)하여 만족한다.	1	2	3	4	5

❑ 다음은 우리대학의 특정교수님 말고, '전체 교수님'을 떠올려보시고, 만족도에 응답해주시기 바랍니다.

우리대학의 '교수님'은...

	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통 이다	그런 편이다	매우 그렇다
1. 교수의 적극적이고, 열정적인 수업 태도에 만족한다.	1	2	3	4	5
2. 교수의 충실한 강의준비에 만족한다.	1	2	3	4	5
3. 교수의 전공에 대한 전문지식에 만족한다.	1	2	3	4	5
4. 교수의 학생 개개인에 대한 관심에 만족한다.	1	2	3	4	5
5. 교수에 대한 접근성(면담기회, 연구실 방문 등)에 만족한다.	1	2	3	4	5

■ 다음은 우리대학의 '진로 및 취업지원처'에서 제공하는 서비스를 떠올려보시고, 만족도에 응답해주
시기 바랍니다.

우리대학이 제공하는 '진로 프로그램과 진로 상담'은...	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통 이다	그런 편이다	매우 그렇다
1. 진로 탐색 프로그램(진로적성 검사 등)의 운영에 만족한다.	1	2	3	4	5
2. 진로 멘토링 프로그램(선배나 졸업생이 1:1로 지도와 조언 등)의 운 영에 만족한다.	1	2	3	4	5
3. 개인 심리 상담(대인관계, 대학생활적응 등)의 운영에 만족한다.	1	2	3	4	5
4. 직업 상담(직업 소개 등) 및 진학 상담(편입 등)의 운영에 만 족한다.	1	2	3	4	5
5. 진로 상담자의 상담태도에 만족한다.	1	2	3	4	5

■ 다음은 우리대학의 '진로 및 취업지원처'에서 제공하는 서비스를 떠올려보시고, 만족도에 응답해주
시기 바랍니다.

우리대학이 제공하는 '취업 프로그램과 취업 정보'는...	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통 이다	그런 편이다	매우 그렇다
1. 자격증 취득 프로그램(자격증 특강 등)의 운영에 만족한다.	1	2	3	4	5
2. 취업스킬향상 프로그램(이력서작성법·면접법·취업캠프 등)의 운영 에 만족한다.	1	2	3	4	5
3. 자격증 정보(국가기술자격 및 각종 민간자격 등)의 제공에 만족 한다.	1	2	3	4	5
4. 채용 정보(학교추천, 외부 공고 등)의 제공에 만족한다.	1	2	3	4	5

▶ 다음은 우리대학이 제공하는 '학사행정 전반'에 대해 떠올려보시고, 만족도에 응답해주시기 바랍니다.

우리대학이 제공하는 '학사행정'은...	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통 이다	그런 편이다	매우 그렇다
1. 증명서 발급이 간편하여 만족한다.	1	2	3	4	5
2. 행정절차(민원처리, 학사업무 정보제공 등)가 간편하여 만족한다.	1	2	3	4	5
3. 행정부서 및 학과사무실의 서비스(접근편리성, 지원 등)에 만족한다.	1	2	3	4	5

▶ 다음은 우리대학의 '행정부서 직원선생님과 학과의 조교선생님'을 떠올려보시고, 만족도에 응답해주시기 바랍니다.

우리대학의 '직원선생님과 학과조교선생님'은...	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통 이다	그런 편이다	매우 그렇다
1. 직원과 학과 조교의 담당업무에 대한 전문성에 만족한다.	1	2	3	4	5
2. 학생의 불만 및 문의사항에 대한 직원과 학과 조교의 신속하고, 정확한 처리에 만족한다.	1	2	3	4	5
3. 직원과 학과 조교의 친절한 태도(말투, 예의 등)에 만족한다.	1	2	3	4	5
4. 학과 조교의 학생 개개인에 대한 관심에 만족한다.	1	2	3	4	5

▶ 다음은 우리대학이 제공하는 '시설 및 기자재(기구와 재료 등)'를 떠올려보시고, 만족도에 응답해주시기 바랍니다.

우리대학이 제공하는 '시설 및 기자재'는...	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통 이다	그런 편이다	매우 그렇다
1. 강의실 시설에 만족한다.	1	2	3	4	5
2. 실습실 시설에 만족한다.	1	2	3	4	5
3. 강의실의 기자재에 만족한다.	1	2	3	4	5
4. 실습실의 기자재에 만족한다.	1	2	3	4	5

▣ 다음은 우리대학이 제공하는 '전반적인 캠퍼스 환경'을 떠올려보시고, 만족도에 응답해주시기 바랍니다.

우리대학이 제공하는 '캠퍼스 환경'은...	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통 이다	그런 편이다	매우 그렇다
1. 편의시설(식당, 기숙사 등)의 환경에 만족한다.	1	2	3	4	5
2. 복지시설(휴게실, 동아리방 등)의 환경에 만족한다.	1	2	3	4	5
3. 스쿨버스의 운행에 만족한다.	1	2	3	4	5
4. 캠퍼스 외관(건물, 조경 등)에 만족한다.	1	2	3	4	5
5. 캠퍼스 동선(건물간 이동의 편리성 등)에 만족한다.	1	2	3	4	5
6. 캠퍼스 주변환경(문화시설, 식음시설 등)에 만족한다.	1	2	3	4	5
7. 대중교통의 편리성에 만족한다.	1	2	3	4	5

★ 끝까지 응답해주셔서 감사합니다.^^ ★

전문대학생의 학교만족도 측정도구

1. 본 측정도구는 전문대학이 학생의 교육목적 달성을 위하여 제공하는 교육 지원, 진로 및 취업 지원, 행정 지원, 물리적 환경 지원을 통한 서비스에 대해서 전문대학생이 학교에 대해 느끼는 태도 및 인식 정도를 측정하고, 그 결과를 토대로 대학 경영을 위한 기초자료를 제공하는 것을 목적으로 하는 조사입니다.
2. 본 측정도구는 총 45문항으로 되어 있으며, 예상 소요시간은 15분 내외입니다.
3. 본 측정도구는 학생여러분의 우리 학교에 대한 솔직한 의견을 제시하는 조사이므로, 너무 오래 생각하지 말고 응답하되, 한 문항도 빠짐없이 답해주시기 바랍니다.

학생여러분! 안녕하십니까?

다음은 우리 대학이 학생들에게 제공하는 여러 가지 서비스(교육, 진로 및 취업, 행정, 물리적 환경)를 제시한 것입니다. 각각의 문항에 제시된 내용과 관련하여 우리대학이 제공하는 서비스에 대한 학생의 만족수준이 어느정도인지를 다음의 보기를 참고하여 ○표시를 해주시기 바랍니다.

※ 한문항이라도 응답이 빠진 설문지는 활용할 수 없으니 반드시 모든 문항에 답해주시기 바랍니다.

<보기>

- ▶ 우리대학의 교육과정이 **‘이론과 실습비율이 매우 적절하다’** 고 생각한다면 다음과 같이 **‘매우 그렇다’** 에 ○ 표시를 해주시기 바랍니다.

전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통 이다	그런 편이다	매우 그렇다
-----------------	------------------	----------	-----------	-----------

(예시)이론과 실습비율이 적절하여 만족한다.

1 2 3 4 ⑤

■ 다음은 우리대학에서 제공하는 ‘교육과정(교과목의 편성 및 운영)’을 떠올려보시고, 만족도에 응답해주시기 바랍니다.

우리대학이 제공하는 ‘교육과정’은...

	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통 이다	그런 편이다	매우 그렇다
1. 이론과 실습비율이 적절하여 만족한다.	1	2	3	4	5
2. 강의시수(주당 강의 시간 수)가 적절하여 만족한다.	1	2	3	4	5
3. 교양과목이 다양하게 개설되어 만족한다.	1	2	3	4	5
4. 전공과목이 적절하게 편성(시수, 내용 등)되어 만족한다.	1	2	3	4	5
5. 원하는 과목을 수강할 수 있어서 만족한다.	1	2	3	4	5
6. 실습과목이 충실하게 운영(시수, 실습내용 등)되어 만족한다.	1	2	3	4	5
7. 현장실습이 충실하게 운영(시수, 현장지도 등)되어 만족한다.	1	2	3	4	5

■ 다음은 우리대학에서 제공하는 특정 수업 말고, ‘전반적인 수업’을 떠올려보시고, 만족도에 응답해주시기 바랍니다.

우리대학이 제공하는 ‘수업’은...

	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통 이다	그런 편이다	매우 그렇다
1. 수업이 강의계획서에 따라 진행되어 만족한다.	1	2	3	4	5
2. 수업 방법이 적절(학생위주의 수업진행 등)하여 만족한다.	1	2	3	4	5
3. 수업 내용이 유익(적절하고, 흥미로운 주제 등)하여 만족한다.	1	2	3	4	5
4. 수업 수준이 적절(수업내용을 이해하기 쉬움 등)하여 만족한다.	1	2	3	4	5
5. 수업의 과제가 적절(과제의 양, 과제에 대한 피드백 등)하여 만족한다.	1	2	3	4	5
6. 수업의 평가가 공정(명확한 채점기준 등)하여 만족한다.	1	2	3	4	5

▶ 다음은 우리대학의 특정교수님 말고, '전체 교수님'을 떠올려보시고, 만족도에 응답해주시기 바랍니다.

우리대학의 '교수님'은...	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통 이다	그런 편이다	매우 그렇다
1. 교수의 적극적이고, 열정적인 수업 태도에 만족한다.	1	2	3	4	5
2. 교수의 충실한 강의준비에 만족한다.	1	2	3	4	5
3. 교수의 전공에 대한 전문지식에 만족한다.	1	2	3	4	5
4. 교수의 학생 개개인에 대한 관심에 만족한다.	1	2	3	4	5
5. 교수에 대한 접근성(면담기회, 연구실 방문 등)에 만족한다.	1	2	3	4	5

▶ 다음은 우리대학의 '진로 및 취업지원처'에서 제공하는 서비스를 떠올려보시고, 만족도에 응답해주시기 바랍니다.

우리대학이 제공하는 '진로 프로그램과 진로 상담'은...	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통 이다	그런 편이다	매우 그렇다
1. 진로 탐색 프로그램(진로적성 검사 등)의 운영에 만족한다.	1	2	3	4	5
2. 진로 멘토링 프로그램(선배나 졸업생이 1:1로 지도와 조언 등)의 운영에 만족한다.	1	2	3	4	5
3. 개인 심리 상담(대인관계, 대학생활적응 등)의 운영에 만족한다.	1	2	3	4	5
4. 직업 상담(직업 소개 등) 및 진학 상담(편입 등)의 운영에 만족한다.	1	2	3	4	5
5. 진로 상담자의 상담태도에 만족한다.	1	2	3	4	5

■ 다음은 우리대학의 '진로 및 취업지원처'에서 제공하는 서비스를 떠올려보시고, 만족도에 응답해주시기 바랍니다.

우리대학이 제공하는 '취업 프로그램과 취업 정보'는...	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통 이다	그런 편이다	매우 그렇다
1. 자격증 취득 프로그램(자격증 특강 등)의 운영에 만족한다.	1	2	3	4	5
2. 취업스킬향상 프로그램(이력서작성법·면접법·취업캠프 등)의 운영에 만족한다.	1	2	3	4	5
3. 자격증 정보(국가기술자격 및 각종 민간자격 등)의 제공에 만족한다.	1	2	3	4	5
4. 채용 정보(학교추천, 외부 공고 등)의 제공에 만족한다.	1	2	3	4	5

■ 다음은 우리대학이 제공하는 '학사행정 전반'에 대해 떠올려보시고, 만족도에 응답해주시기 바랍니다.

우리대학이 제공하는 '학사행정'은...	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통 이다	그런 편이다	매우 그렇다
1. 증명서 발급이 간편하여 만족한다.	1	2	3	4	5
2. 행정절차(민원처리, 학사업무 정보제공 등)가 간편하여 만족한다.	1	2	3	4	5
3. 행정부서 및 학과사무실의 서비스(접근편리성, 지원 등)에 만족한다.	1	2	3	4	5

■ 다음은 우리대학의 '행정부서 직원선생님과 학과의 조교선생님'을 떠올려보시고, 만족도에 응답해주시기 바랍니다.

우리대학의 '직원선생님과 학과조교선생님'은...	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통 이다	그런 편이다	매우 그렇다
1. 직원과 학과 조교의 담당업무에 대한 전문성에 만족한다.	1	2	3	4	5
2. 학생의 불만 및 문의사항에 대한 직원과 학과 조교의 신속하고, 정확한 처리에 만족한다.	1	2	3	4	5
3. 직원과 학과 조교의 친절한 태도(말투, 예의 등)에 만족한다.	1	2	3	4	5
4. 학과 조교의 학생 개개인에 대한 관심에 만족한다.	1	2	3	4	5

▣ 다음은 우리대학이 제공하는 ‘교육 시설 및 기자재(기구와 재료 등)’를 떠올려보시고, 만족도에 응답해주시기 바랍니다.

우리대학이 제공하는 ‘교육 시설 및 기자재’는...	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통 이다	그런 편이다	매우 그렇다
1. 강의실 시설에 만족한다.	1	2	3	4	5
2. 실습실 시설에 만족한다.	1	2	3	4	5
3. 강의실의 기자재에 만족한다.	1	2	3	4	5
4. 실습실의 기자재에 만족한다.	1	2	3	4	5

▣ 다음은 우리대학이 제공하는 ‘전반적인 캠퍼스 환경’을 떠올려보시고, 만족도에 응답해주시기 바랍니다.

우리대학이 제공하는 ‘캠퍼스 환경’은...	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통 이다	그런 편이다	매우 그렇다
1. 편의시설(식당, 기숙사 등)의 환경에 만족한다.	1	2	3	4	5
2. 복지시설(휴게실, 동아리방 등)의 환경에 만족한다.	1	2	3	4	5
3. 스쿨버스의 운행에 만족한다.	1	2	3	4	5
4. 캠퍼스 외관(건물, 조경 등)에 만족한다.	1	2	3	4	5
5. 캠퍼스 동선(건물간 이동의 편리성 등)에 만족한다.	1	2	3	4	5
6. 캠퍼스 주변환경(문화시설, 식음시설 등)에 만족한다.	1	2	3	4	5
7. 대중교통의 편리성에 만족한다.	1	2	3	4	5

★ 끝까지 응답해주셔서 감사합니다.^^ ★

※ 다음은 여러분의 일반적인 사항에 관한 문항입니다. 자신에게 해당하는 곳에 ○ 표시를 해주시기 바랍니다.

1. 귀하의 성별은 어떻게 되십니까?

①남성 ②여성

2. 귀하가 소속한 학과의 계열은 무엇입니까?

①인문사회계열 ②공학계열 ③자연과학계열 ④예체능계열

3. 귀하의 학년은 어떻게 되십니까?

①1학년 ②2학년 ③3학년 ④4학년

[부록 13] 전문대학생의 학교만족도 측정도구의 집단별 기준

전체					
원점수	표준점수	백분위	원점수	표준점수	백분위
78.898	29.664	1.9	170.315	52.941	55.8
95.156	33.804	3.8	173.143	53.662	57.7
105.672	36.481	5.8	175.988	54.386	59.6
112.483	38.216	7.7	178.914	55.131	61.5
117.263	39.433	9.6	180.000	55.408	63.5
121.286	40.457	11.5	181.120	55.693	65.4
124.661	41.316	13.5	184.611	56.582	67.3
127.087	41.934	15.4	188.973	57.692	69.2
129.327	42.505	17.3	193.700	58.896	71.2
131.603	43.084	19.2	197.813	59.943	73.1
133.333	43.525	21.2	203.057	61.279	75
134.976	43.943	23.1	208.176	62.582	76.9
135.000	43.949	25	212.981	63.806	78.8
135.000	43.949	26.9	218.042	65.094	80.8
135.164	43.991	28.8	221.363	65.940	82.7
137.002	44.459	30.8	224.004	66.612	84.6
138.917	44.947	32.7	225.000	66.866	86.5
143.146	46.023	36.5	225.000	66.866	88.5
145.670	46.666	38.5	225.000	66.866	90.4
148.113	47.288	40.4	225.000	66.866	92.3
150.475	47.889	42.3	225.000	66.866	94.2
153.109	48.560	44.2	225.000	66.866	96.2
155.659	49.210	46.2	225.000	66.866	98.1
157.927	49.787	48.1	225.000	66.866	100
166.785	52.042	53.8			

남학생					
원점수	표준점수	백분위	원점수	표준점수	백분위
83.596	30.860	1.9	154.081	48.808	55.8
95.255	33.829	3.8	155.958	49.286	57.7
103.072	35.819	5.8	158.187	49.853	59.6
108.571	37.219	7.7	160.463	50.433	61.5
112.843	38.307	9.6	163.000	51.079	63.5
116.145	39.148	11.5	165.450	51.703	65.4
119.208	39.928	13.5	168.077	52.371	67.3
121.458	40.501	15.4	170.832	53.073	69.2
123.505	41.022	17.3	173.822	53.834	71.2
125.257	41.468	19.2	176.930	54.626	73.1
127.033	41.920	21.2	179.952	55.395	75
128.840	42.380	23.1	180.744	55.597	76.9
130.397	42.777	25	184.349	56.515	78.8
131.957	43.174	26.9	189.333	57.784	80.8
133.208	43.493	28.8	195.121	59.258	82.7
134.523	43.828	30.8	201.302	60.832	84.6
135.000	43.949	32.7	207.853	62.500	86.5
136.035	44.213	36.5	214.419	64.172	88.5
137.446	44.572	38.5	219.989	65.590	90.4
139.002	44.968	40.4	224.061	66.627	92.3
140.533	45.358	42.3	225.000	66.866	94.2
142.423	45.839	44.2	225.000	66.866	96.2
144.359	46.332	46.2	225.000	66.866	98.1
146.028	46.757	48.1	225.000	66.866	100
151.823	48.233	53.8			

여학생					
원점수	표준점수	백분위	원점수	표준점수	백분위
83.596	30.860	1.9	154.081	48.808	55.8
95.255	33.829	3.8	155.958	49.286	57.7
103.072	35.819	5.8	158.187	49.853	59.6
108.571	37.219	7.7	160.463	50.433	61.5
112.843	38.307	9.6	163.000	51.079	63.5
116.145	39.148	11.5	165.450	51.703	65.4
119.208	39.928	13.5	168.077	52.371	67.3
121.458	40.501	15.4	170.832	53.073	69.2
123.505	41.022	17.3	173.822	53.834	71.2
125.257	41.468	19.2	176.930	54.626	73.1
127.033	41.920	21.2	179.952	55.395	75
128.840	42.380	23.1	180.744	55.597	76.9
130.397	42.777	25	184.349	56.515	78.8
131.957	43.174	26.9	189.333	57.784	80.8
133.208	43.493	28.8	195.121	59.258	82.7
134.523	43.828	30.8	201.302	60.832	84.6
135.000	43.949	32.7	207.853	62.500	86.5
136.035	44.213	36.5	214.419	64.172	88.5
137.446	44.572	38.5	219.989	65.590	90.4
139.002	44.968	40.4	224.061	66.627	92.3
140.533	45.358	42.3	225.000	66.866	94.2
142.423	45.839	44.2	225.000	66.866	96.2
144.359	46.332	46.2	225.000	66.866	98.1
146.028	46.757	48.1	225.000	66.866	100
151.823	48.233	53.8			

1 학년					
원점수	표준점수	백분위	원점수	표준점수	백분위
83.329	30.792	1.9	157.929	49.788	55.8
96.496	34.145	3.8	160.612	50.471	57.7
104.508	36.185	5.8	163.284	51.151	59.6
110.595	37.735	7.7	166.158	51.883	61.5
114.604	38.756	9.6	169.046	52.618	63.5
118.348	39.709	11.5	171.894	53.343	65.4
121.240	40.445	13.5	174.719	54.063	67.3
123.484	41.017	15.4	177.988	54.895	69.2
125.299	41.479	17.3	180.000	55.408	71.2
127.204	41.964	19.2	181.337	55.748	73.1
129.287	42.494	21.2	185.095	56.705	75
131.101	42.956	23.1	190.176	57.999	76.9
132.419	43.292	25	196.008	59.484	78.8
133.900	43.669	26.9	201.811	60.961	80.8
135.000	43.949	28.8	208.303	62.614	82.7
135.000	43.949	30.8	214.037	64.075	84.6
135.000	43.949	32.7	219.167	65.381	86.5
137.423	44.566	36.5	223.092	66.380	88.5
139.154	45.007	38.5	225.000	66.866	90.4
140.834	45.435	40.4	225.000	66.866	92.3
142.877	45.955	42.3	225.000	66.866	94.2
144.921	46.475	44.2	225.000	66.866	96.2
146.729	46.936	46.2	225.000	66.866	98.1
148.753	47.451	48.1	225.000	66.866	100
155.565	49.186	53.8			

2학년					
원점수	표준점수	백분위	원점수	표준점수	백분위
81.119	30.229	1.9	158.418	49.912	55.8
93.312	33.334	3.8	160.526	50.449	57.7
101.875	35.514	5.8	162.940	51.064	59.6
108.344	37.162	7.7	165.489	51.712	61.5
113.061	38.363	9.6	168.698	52.530	63.5
116.857	39.329	11.5	172.063	53.387	65.4
119.940	40.114	13.5	174.457	53.996	67.3
122.429	40.748	15.4	177.509	54.773	69.2
124.714	41.330	17.3	180.000	55.408	71.2
126.904	41.888	19.2	180.737	55.595	73.1
128.801	42.371	21.2	184.282	56.498	75
130.406	42.779	23.1	188.311	57.524	76.9
132.180	43.231	25	193.341	58.805	78.8
133.884	43.665	26.9	198.379	60.087	80.8
135.000	43.949	28.8	204.512	61.649	82.7
135.000	43.949	30.8	210.183	63.093	84.6
135.000	43.949	32.7	215.858	64.538	86.5
138.039	44.723	36.5	220.991	65.845	88.5
139.705	45.147	38.5	224.093	66.635	90.4
141.725	45.662	40.4	225.000	66.866	92.3
143.706	46.166	42.3	225.000	66.866	94.2
145.400	46.597	44.2	225.000	66.866	96.2
147.647	47.169	46.2	225.000	66.866	98.1
149.901	47.743	48.1	225.000	66.866	100
156.010	49.299	53.8			

3학년					
원점수	표준점수	백분위	원점수	표준점수	백분위
82.822	30.663	1.9	163.363	51.171	55.8
95.053	33.777	3.8	165.774	51.785	57.7
105.808	36.516	5.8	168.272	52.421	59.6
110.511	37.713	7.7	171.997	53.370	61.5
114.578	38.749	9.6	174.406	53.983	63.5
118.540	39.758	11.5	176.868	54.610	65.4
121.301	40.461	13.5	179.094	55.177	67.3
124.010	41.151	15.4	180.249	55.471	69.2
126.407	41.761	17.3	183.427	56.280	71.2
128.609	42.322	19.2	186.128	56.968	73.1
130.596	42.828	21.2	190.081	57.974	75
132.755	43.377	23.1	194.392	59.072	76.9
134.110	43.722	25	199.582	60.394	78.8
135.000	43.949	26.9	204.026	61.525	80.8
135.000	43.949	28.8	209.309	62.871	82.7
136.583	44.352	30.8	215.422	64.427	84.6
138.193	44.762	32.7	219.195	65.388	86.5
141.906	45.708	36.5	223.121	66.388	88.5
144.380	46.338	38.5	225.000	66.866	90.4
146.517	46.882	40.4	225.000	66.866	92.3
148.283	47.331	42.3	225.000	66.866	94.2
149.916	47.747	44.2	225.000	66.866	96.2
152.916	48.511	46.2	225.000	66.866	98.1
154.641	48.950	48.1	225.000	66.866	100
161.281	50.641	53.8			

인문사회계열					
원점수	표준점수	백분위	원점수	표준점수	백분위
89.035	32.245	1.9	161.067	50.586	55.8
99.044	34.793	3.8	163.467	51.198	57.7
107.373	36.914	5.8	166.097	51.867	59.6
112.683	38.267	7.7	168.572	52.498	61.5
117.115	39.395	9.6	171.802	53.320	63.5
120.402	40.232	11.5	174.712	54.061	65.4
123.316	40.974	13.5	177.373	54.739	67.3
125.297	41.478	15.4	179.988	55.404	69.2
127.296	41.987	17.3	180.426	55.516	71.2
129.501	42.549	19.2	183.552	56.312	73.1
131.434	43.041	21.2	187.485	57.313	75
133.074	43.459	23.1	191.993	58.461	76.9
134.136	43.729	25	196.530	59.617	78.8
135.000	43.949	26.9	201.558	60.897	80.8
135.000	43.949	28.8	206.958	62.272	82.7
135.405	44.052	30.8	212.541	63.694	84.6
136.894	44.431	32.7	217.407	64.933	86.5
140.290	45.296	36.5	222.044	66.113	88.5
142.545	45.870	38.5	224.093	66.635	90.4
144.716	46.423	40.4	225.000	66.866	92.3
146.480	46.872	42.3	225.000	66.866	94.2
148.284	47.332	44.2	225.000	66.866	96.2
150.515	47.900	46.2	225.000	66.866	98.1
152.483	48.401	48.1	225.000	66.866	100
158.864	50.026	53.8			

자연과학계열					
원점수	표준점수	백분위	원점수	표준점수	백분위
75.195	28.721	1.9	166.269	51.911	55.8
92.940	33.239	3.8	169.989	52.858	57.7
103.258	35.866	5.8	172.951	53.613	59.6
109.922	37.563	7.7	175.976	54.383	61.5
114.342	38.689	9.6	179.195	55.203	63.5
118.298	39.696	11.5	180.000	55.408	65.4
121.482	40.507	13.5	182.014	55.920	67.3
123.878	41.117	15.4	185.887	56.906	69.2
126.175	41.702	17.3	192.001	58.463	71.2
128.351	42.256	19.2	197.571	59.882	73.1
130.480	42.798	21.2	203.630	61.425	75
132.211	43.239	23.1	209.801	62.996	76.9
133.953	43.682	25	215.061	64.335	78.8
135.000	43.949	26.9	219.237	65.399	80.8
135.000	43.949	28.8	222.888	66.328	82.7
135.000	43.949	30.8	225.000	66.866	84.6
136.030	44.211	32.7	225.000	66.866	86.5
139.551	45.108	36.5	225.000	66.866	88.5
142.199	45.782	38.5	225.000	66.866	90.4
144.404	46.344	40.4	225.000	66.866	92.3
146.550	46.890	42.3	225.000	66.866	94.2
148.966	47.505	44.2	225.000	66.866	96.2
151.619	48.181	46.2	225.000	66.866	98.1
154.645	48.951	48.1	225.000	66.866	100
162.934	51.062	53.8			

공학계열					
원점수	표준점수	백분위	원점수	표준점수	백분위
85.000	31.218	1.9	157.485	49.675	55.8
96.518	34.150	3.8	159.465	50.179	57.7
105.030	36.318	5.8	162.064	50.840	59.6
110.422	37.691	7.7	164.606	51.488	61.5
114.303	38.679	9.6	167.137	52.132	63.5
118.227	39.678	11.5	170.154	52.900	65.4
120.896	40.358	13.5	172.470	53.490	67.3
123.101	40.919	15.4	175.036	54.143	69.2
125.323	41.485	17.3	178.174	54.943	71.2
127.053	41.925	19.2	180.000	55.408	73.1
128.858	42.385	21.2	181.685	55.837	75
130.635	42.838	23.1	184.675	56.598	76.9
132.126	43.217	25	188.821	57.654	78.8
133.633	43.601	26.9	194.035	58.981	80.8
135.000	43.949	28.8	199.623	60.404	82.7
135.000	43.949	30.8	204.837	61.732	84.6
135.305	44.027	32.7	211.050	63.314	86.5
138.530	44.848	36.5	217.113	64.858	88.5
140.154	45.262	38.5	221.945	66.088	90.4
141.823	45.686	40.4	225.000	66.866	92.3
143.575	46.133	42.3	225.000	66.866	94.2
145.393	46.596	44.2	225.000	66.866	96.2
147.333	47.089	46.2	225.000	66.866	98.1
149.056	47.528	48.1	225.000	66.866	100
155.296	49.117	53.8			

예체능계열					
원점수	표준점수	백분위	원점수	표준점수	백분위
78.482	29.558	1.9	146.822	46.959	55.8
90.000	32.491	3.8	148.918	47.493	57.7
97.869	34.494	5.8	151.039	48.033	59.6
103.296	35.876	7.7	153.483	48.655	61.5
108.025	37.080	9.6	155.530	49.177	63.5
111.759	38.031	11.5	157.730	49.737	65.4
115.535	38.993	13.5	160.441	50.427	67.3
118.315	39.701	15.4	162.294	50.899	69.2
120.680	40.303	17.3	165.381	51.685	71.2
122.496	40.765	19.2	168.016	52.356	73.1
124.179	41.194	21.2	171.121	53.147	75
125.851	41.620	23.1	174.329	53.964	76.9
127.326	41.995	25	177.728	54.829	78.8
129.215	42.476	26.9	180.000	55.408	80.8
130.887	42.902	28.8	184.367	56.520	82.7
132.084	43.207	30.8	189.902	57.929	84.6
133.167	43.482	32.7	196.108	59.509	86.5
135.000	43.949	36.5	205.230	61.832	88.5
135.000	43.949	38.5	212.981	63.805	90.4
135.000	43.949	40.4	219.893	65.566	92.3
136.295	44.279	42.3	225.000	66.866	94.2
137.395	44.559	44.2	225.000	66.866	96.2
138.723	44.897	46.2	225.000	66.866	98.1
140.065	45.239	48.1	225.000	66.866	100
145.166	46.538	53.8			

대도시					
원점수	표준점수	백분위	원점수	표준점수	백분위
85.462	31.335	1.9	165.374	51.683	55.8
99.112	34.811	3.8	168.064	52.368	57.7
107.891	37.046	5.8	170.881	53.085	59.6
113.124	38.379	7.7	173.844	53.840	61.5
117.204	39.418	9.6	176.999	54.643	63.5
120.474	40.250	11.5	179.903	55.383	65.4
123.470	41.013	13.5	180.000	55.408	67.3
125.655	41.570	15.4	183.225	56.229	69.2
127.569	42.057	17.3	187.512	57.320	71.2
129.700	42.600	19.2	192.854	58.680	73.1
131.827	43.141	21.2	197.836	59.949	75
133.351	43.529	23.1	204.047	61.531	76.9
134.876	43.918	25	209.989	63.044	78.8
135.000	43.949	26.9	215.704	64.499	80.8
135.015	43.953	28.8	219.365	65.431	82.7
136.634	44.365	30.8	223.031	66.365	84.6
138.188	44.761	32.7	225.000	66.866	86.5
142.030	45.739	36.5	225.000	66.866	88.5
144.358	46.332	38.5	225.000	66.866	90.4
146.321	46.832	40.4	225.000	66.866	92.3
148.534	47.395	42.3	225.000	66.866	94.2
150.745	47.958	44.2	225.000	66.866	96.2
153.163	48.574	46.2	225.000	66.866	98.1
155.323	49.124	48.1	225.000	66.866	100
162.743	51.013	53.8			

중소도시					
원점수	표준점수	백분위	원점수	표준점수	백분위
80.598	30.097	1.9	154.351	48.876	55.8
93.007	33.256	3.8	156.357	49.387	57.7
101.606	35.446	5.8	158.639	49.968	59.6
107.335	36.905	7.7	160.912	50.547	61.5
112.131	38.126	9.6	163.600	51.232	63.5
115.477	38.978	11.5	166.502	51.971	65.4
118.939	39.859	13.5	169.567	52.751	67.3
121.444	40.497	15.4	172.383	53.468	69.2
123.497	41.020	17.3	175.246	54.197	71.2
125.442	41.515	19.2	178.200	54.949	73.1
127.288	41.985	21.2	180.000	55.408	75
129.240	42.482	23.1	181.922	55.897	76.9
130.988	42.928	25	185.718	56.864	78.8
132.227	43.243	26.9	190.483	58.077	80.8
133.706	43.620	28.8	195.769	59.423	82.7
135.000	43.949	30.8	201.829	60.966	84.6
135.000	43.949	32.7	207.524	62.416	86.5
135.785	44.149	36.5	213.800	64.014	88.5
137.099	44.484	38.5	219.359	65.430	90.4
138.691	44.889	40.4	223.982	66.607	92.3
140.302	45.299	42.3	225.000	66.866	94.2
142.258	45.797	44.2	225.000	66.866	96.2
144.225	46.298	46.2	225.000	66.866	98.1
145.927	46.731	48.1	225.000	66.866	100
152.097	48.302	53.8			

Abstract

The Development of Junior College Students Satisfaction Inventory

By Kyung-Ok Sohn

Dissertation for the Doctor of Philosophy in Education
in the Graduate School of Seoul National University, Korea, 2014

Major Advisor : Chyul-Young Jyung, Ph.D

The purpose of this study was to develop Junior College Students Satisfaction Inventory. The study was performed in four phase: 1) Domains of the construct establishment; 2) Instrument items development; 3) Validity and reliability verification; and 4) Norm development. In phase 1, a construct model of Junior College students satisfaction was temporarily developed based on the literature review of previous studies and the construct model was revised with the Delphi technique. The final model consisted of four domains, i.e., the educational support, the career and employment support, the administrative support and the physical environment support. Three sub-domains were identified in the educational support domain: 1) curriculum, 2) teaching, and 3) professor.

The career and employment support domain consisted of two sub-domains: 1) career program and career counselling and 2) employment program and employment information.

The administrative support domain consisted of two sub-domains: 1) academic administration and 2) staff and administrative assistant of the department.

The physical environment domain consisted of two sub-domains : 1) the education

facilities and 2) the college campus environment. In phase 2, an initial set of 55 items were developed based on the result of the phase 1 and the literature review. And a set of 54 items were reviewed and revised by the expert group. After verifying the content-related validity, an final set of 51 items for the pilot survey were established. In phase 3, the validity and the reliability of the instrument were established via the field test. The pilot test was conducted with 480 junior college students. After conducting the item analysis, the reliability analysis and the factor analysis, a set of 45 items were selected for the main test. A total of 23,520 junior college students participated in the main test of the instrument. For verifying the validity and the reliability of the instrument, the internal consistency coefficients, the factor analysis, and correlation analysis were used.

The major findings of this study were as follows:

1. Cronbach's alpha value for the educational support domain, the career & employment support domain, the administrative support domain, the physical environment support domain and the entire instrument was .973, .967, .943, .956 and .986 respectively. The reliability of the instrument was established.
2. The result of the exploratory factor analysis provided the evidence that college satisfaction of Junior college students consisted 9 factors.
3. The confirmatory factor analysis confirmed 4 domain and 9 sub-domain structure of the instrument for measuring the college Satisfaction of Junior College Students, which was initially developed in the phase 2.

Based on the result of the study, the following recommendations were proposed for the future researches:

1. The instrument developed in this study should be further validated by introducing other related instruments and variables.
2. Future researches are necessary for constructing more precise factor structure of the instrument developed in this study.
3. The characteristics of satisfaction level should be developed for more plentiful interpretation of the result of the measurement with the instrument developed in this study.